

TERVETULO A LAPINLAHDELLE

Maahanmuuttajien palveluopas kotoutumisen tueksi

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala			
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma			
Työn tekijä Miia Mosaiyf			
Työn nimi Tervetuloa Lapinlahdelle, maahanmuuttajien palveluopas kotoutumisen tueksi			
Päiväys 5.10.2013		Sivumäärä/Liitteet 45/3	
Ohjaajat Kristiina Kukkonen ja Markku Viita			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Lapinlahden kunta sosiaalijohtaja Virpi Nevalainen			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö on produktio, joka sisältää raportin sekä Lapinlahden kunnan maahanmuuttajille suunnatun palveluoppaan. Toimeksiantajana on Lapinlahden kunta. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä maahanmuuttajien tarpeisiin vastaava palveluopas kunnan palveluista. Opinnäytetyö sisältää kvalitatiivisen tutkimuksen maahanmuuttajien tarpeista palveluoppaan sisällölle. Opinnäytetyö on asiakaslähtöinen. Palveluoppaan tavoitteena on tukea Lapinlahden maahanmuuttajia alkuvaiheen kotoutumisessa ja mielekkään arjen saavuttamisessa.</p> <p>Maahanmuuttajien tarpeet palveluoppaan sisällölle on selvitetty teemahaastatteluilla. Opinnäytetyöhön on haastateltu Lapinlahtelaisia maahanmuuttajia, jotka ovat kokeneet kotoutumisen alkuvaiheen ja ovat tietoisia maahanmuuton haasteista. Haastattelun teemoina ovat maahanmuuton kokemukset, tiedon tarve maahanmuuton yhteydessä ja palveluoppaan sisällön tarve sekä mielipiteet Ylä-Savon alueen palveluoppaasta. Haastattelujen perusteella on toteutettu asiakkaiden tarpeita vastaava palveluopas.</p> <p>Palveluoppaassa on esitelty maahanmuuton alkuvaiheessa tarvittavat palvelut sekä vapaa-ajan harrastus- ja opiskelumahdollisuuksia Lapinlahden kunnassa. Palveluista on oppaassa lyhyt informaatio yhteystietoineen sekä avainsanat palvelusta englannin, ruotsin, viron, venäjän, arabian ja farsin kielillä. Opas on suunniteltu asiakslähtöisesti yhteistyössä maahanmuuttajien kanssa.</p> <p>Palveluoppaan hyödynsaajina ovat Lapinlahden maahanmuuttajat sekä henkilöt, jotka avustavat maahanmuuttajia kotoutumisessa. Opas on saatavilla Lapinlahden kunnassa sijaitsevista virastoista sekä internetsivulta.</p>			
Avainsanat maahanmuuttaja, maahanmuutto, kotouttaminen, kotoutuminen, palveluopas			

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author Miia Mosaiyff			
Title of Thesis Welcome to Lapinlahti, guide for immigrants initial phase of integration			
Date	5.10.2013	Pages/Appendices	45/3
Supervisors Kristiina Kukkonen and Markku Viita			
Client Organisation /Partners Lapinlahti municipality, Social Director Virpi Nevalainen			
<p>Abstract</p> <p>Immigration will increase in future in Finland and immigrants will need the services. The purpose of this thesis is the create a guide for immigrants of Lapinlahti. The commissioner of the study is the Lapinlahti municipality.</p> <p>This thesis consists of two parts. It includes a report and a guide by immigrants. The theoretical part includes information on immigration, reasons for immigration, legislation on immigration and Lapinlahti municipal services for immigrants. This thesis was made by using qualitative research methods. The research material of this thesis was collected by theme interviewing. A theme of the interview was the experience of immigration, the information needs in the new home and in the municipality. Interviewees were immigrants who have lived in Lapinlahti at least 2 years. They have experience of integration and of its potential problems. The report includes the steps how guide is produced.</p> <p>Guide is designed using the product development process. Content of this guide is designed for a customer-oriented. Guide has been made taking into account the needs of immigrants. The guide is intended to provide important information on the practices of Finland. Guide is clear and easy to use for immigrants. It contains information Lapinlahti municipal services, hobbies, education and employment. Guide contains keywords in english, swedish, estonian, russian, arabic and farsi languages.</p> <p>Guide is intended for immigrants, for those who work with them and others who want to help them. It would be desirable that an immigrant to get this guide when integration begins. Guide is available in many offices in Lapinlahti and the municipality's website.</p>			
<p>Keywords Immigrant, immigration, integration, guide</p>			

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	7
2	MAAHANMUUTTO, KOTOUTUMINEN JA KOTOUTTAMINEN SUOMEEN.....	9
2.1	Maahanmuuttajat Suomessa ja perusteet maahanmuutolle	9
2.2	Maahanmuuton lainsäädäntöä	13
2.3	Kotoutuminen ja kotouttaminen	14
2.4	Maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta	17
2.5	Kuntien työ maahanmuuton yhteydessä.....	18
2.5.1	Vastaanottava työ.....	18
2.5.2	Kotouttava työ.....	19
2.5.3	Monikulttuurinen työ	20
2.6	Ylä-Savon maahanmuuttajien palvelupolku kotouttamisen alkuvaiheessa	21
3	LAPINLAHDEN KUNTA.....	22
3.1	Lapinlahden kunnan harrastus, koulutus ja työllisyysmahdollisuudet.....	22
3.2	Kunnan maahanmuuttajapalvelut.....	24
4	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHTANA ASIAKAS.....	25
5	PALVELUOPPAAN TUOTEKEHITYS	26
5.1	Opinnäytetyön kehittämistarpeen tunnistaminen.....	27
5.1.1	Ongelma-analyysi olemassa olevasta oppaasta.....	29
5.1.2	Tavoiteanalyysi palveluoppaan kehittämiseksi	30
5.2	Kehittämistarpeesta ideaksi	31
5.3	Palveluoppaan luonnostelu	32
5.4	Palveluoppaan kehittäminen ja sisällönmäärittely kohderyhmän tarpeita vastaavaksi	33
5.4.1	Helposti luettavissa oleva opas	34
5.4.2	Maahanmuuttajaa kiinnostava opas	36
5.4.3	Helposti käytettävä opas.....	36
5.5	Tuotteen viimeistely	37
6	POHDINTA.....	39
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	42

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSIÄ.....	46
LIITE 2: ALUSTAVA SUUNNITELMA PALVELUOPPAAN SISÄLLÖSTÄ.....	47
LIITE 3: LAPINLAHDEN KUNNAN MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUOPAS	48

1 JOHDANTO

Aikaisemmin Suomi oli maastamuuttomaa. Muutos tapahtui 1980-luvulla, jolloin Suomeen alkoi tulla enemmän maahanmuuttajia pakolaisuuden sekä perhesyiden vuoksi. (Maahanmuuttajien määrä 2013.) Suurin syy Suomen 2000-luvulla alkaneeseen väestölisäykseen on maahanmuuton lisääntyminen. Maahanmuuttajien määrän odotetaan tulevaisuudessa lisääntyvän edelleen. Vuonna 1990 Suomessa asui vain 26 255 ulkomaan kansalaista. Vuonna 2012 ulkomaalaisia Suomessa asui jo 195 511. (Väestötilasto s.a.) Lisääntyneen maahanmuuton myötä myös Suomen ikärakenne muuttuu vähitellen, koska ulkomailta Suomeen muuttavat ovat nuorempia kuin Suomesta ulkomaille muuttavat (Maahanmuuttajat ikäryhmittäin 2013). Maahanmuutosta onkin haettu ratkaisua suomalaisten ikääntymisestä johtuviin yhteiskunnallisiin ongelmiin, muun muassa huoltosuhteeseen ja työvoimapulaan.

Maahanmuuton lisääntyessä vastaanottavan maan on pyrittävä kehittämään maahanmuuttopolitiikkaansa. Suomessa on valmistunut *Maahanmuuton tulevaisuus 2020-strategia*, joka on julkaistu kesäkuussa 2013. Strategia linjaa kehityssuunnat ja tavoitteet Suomen maahanmuuttopolitiikalle. Strategialla pyritään luomaan joustavampi maahanmuuttohallinto sekä toimivammat menettelyt maahanmuuton yhteydessä. (Maahanmuuton tulevaisuus 2020 2013, 17.) Strategian mukaan kansainvälinen liikkuvuus on Suomelle mahdollisuus. Suomeen tarvitaan tulevaisuudessa nuoria, työmarkkinoille tulevia maahanmuuttajia. Vuoteen 2025 mennessä pelkästään sosiaali- ja terveysalalle arvioidaan tarvittavan 20 000 uutta työntekijää. (Maahanmuuton tulevaisuus 2020 2013, 30.) Strategian mukaan muun muassa julkisia palveluja on kehitettävä niin, että maahanmuuttajien tarpeet osataan ottaa paremmin huomioon. Palveluista tiedottaminen ja neuvonta tulisi antaa myös muilla kuin Suomen virallisilla kielillä ja selkokielen käyttöä tulisi lisätä palvelutarjonnassa. Myös viranomaiskielen tulisi olla ymmärrettävää ja selkeää. (Maahanmuuton tulevaisuus 2020 2013, 17.) Suomessa on siis tiedostettu maahanmuuton vaikeus ja nyt siihen pyritään saamaan parannuksia.

Kotouttamislain (1386/2010) mukaan Suomen kunnilla tulee olla kotouttamisohjelma, jonka tarkoituksena on muun muassa kotoutumisen edistäminen ja monialaisen yhteistyön vahvistaminen. Kotouttamisohjelma tulee ottaa huomioon laadittaessa kunnan taloussuunnitelmaa ja -arviota. Kunnan aloitteesta myös kuntien eri viranomaisten on osallistuttava toimialansa osalta kotouttamisohjelman laadintaan, toteutukseen ja seurantaan. Kuntien kotouttamisohjelma tulee tarkistaa vähintään kerran neljässä vuodessa. (Laki kotouttamisen edistämisestä 2010, § 32.)

Ylä-Savossa kotouttamisohjelma on laadittu Iisalmen, Keiteleen, Lapinlahden, Pielaveden, Sonkajärven ja Vieremän kuntien yhteistyössä vuonna 2011. Yhteiseen kotouttamisohjelmaan Ylä-Savossa päädyttiin yksittäisten kuntien vähäisen maahanmuuttajamäärän vuoksi. Ohjelman tavoitteena on ollut luoda käytännön työkalu alueen viranomaisille. Kotouttamisohjelmaan on kirjattu eri toimijoiden työnjako sekä kotouttamistoimet. Kotouttamisohjelma on suunnattu myös perehdytysmateriaaliksi maahanmuuttajatyöhön. Ohjelmassa on määritelty myös vuosittain seurattavia kehittämiskohteita Ylä-Savon maahanmuuttoasioiden kehittämiseksi (Ylä-Savon kuntien yhteinen kotouttamisohjelma 2011–2015, 6.) Kokonaisuudessaan kotouttamisohjelma päivitetään seuraavan kerran vuonna 2015. Päivitysvastuu on maahanmuuttoneuvottelukunnalla. Vuosittain kotouttamisohjelmaan päivitetään kunnan maahanmuuttajatyön toimijoiden yhteystiedot sekä seurataan ja tarkistetaan ohjelmaan kirjattuja kehittämiskohteita. (Ylä-Savon kuntien yhteinen kotouttamisohjelma 2011–2015, 7.)

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Lapinlahden kunta. Lapinlahden kunta sijaitsee Pohjois-Savossa, 5-tien ja Savon radan varrella, Iisalmen ja Kuopion välissä. Ympäristökuntia ovat Iisalmi, Maaninka, Siilinjärvi, Rautavaara ja Sonkajärvi. Ylä-Savon kunnissa maahanmuuttajia on vielä suhteellisen vähän verrattuna Suomen suurimpiin kaupunkeihin. Lapinlahden kunnassa asuvien ulkomaalaisten määrä on kuitenkin lähes nelinkertaistunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. Vuonna 2002 Lapinlahden kunnan väestöstä ulkomaalaisia oli vain 30 henkilöä, kun vuonna 2012 heitä oli jo 118 henkilöä. Syntyperältään ulkomaalaisia Lapinlahden kunnassa vuoden 2012 lopussa oli 125 henkilöä. Kunnan väestöstä 147 henkilöä puhui äidinkielenään muuta kuin Suomen kansalliskieltä eli suomea, ruotsia tai saamea. (Väestötilasto s.a.) Kunnan sosiaalijohtaja Virpi Nevalaisen (2013-05-27) mielestä maahanmuuttajien kuntakohtainen palveluopas on toivottu ja tarpeellinen, koska maahanmuuttajien määrä kunnassa lisääntyy koko ajan.

Kiinnostukseni Lapinlahden kunnan maahanmuuttajille suunnatun palveluoppaan tekemisestä alkoi omakohtaisesta kokemuksesta. Maahanmuuttajapuolisoni kotoutuminen ja kotouttaminen Lapinlahden kuntaan alkoi kesällä 2012. Kotoutumisen alkuvaiheessa huomioin maahanmuuttoon liittyvän lainsäädännön runsauden sekä palvelujärjestelmän monimutkaisuuden. Palveluiden paikantaminen sekä palvelutarjonnan selvittäminen oli myös minulle suomalaisena vaikeaa, joten suomen kieltä osaamattomalle maahanmuuttajalle se on erittäin vaikea jopa mahdoton tehtävä. Tähän ongelmaan pyrin osittain vastaamaan opinnäytetyölläni. Tavoitteenani on tuottaa Lapinlahden kunnan maahanmuuttajille tietopaketti niistä palveluista, joita he tulevat kotoutuessaan tarvitsemaan. Palveluopas tukee Lapinlahden kuntaan muuttavien maahanmuuttajien alkuvaiheita kotoutumisessa ja itsenäistä arjessa selviytymistä helpottaen tarvittavien paikallisten palveluiden paikantamista ja jontaa.

2 MAAHANMUUTTO, KOTOUTUMINEN JA KOTOUTTAMINEN SUOMEEN

Euroopan Unionin maiden integraatiopolitiikan lähtökohdaksi tunnustetaan maahanmuuttajilla olevan kulttuurisia, kielellisiä ja koulutuksellisia erityistarpeita. Näihin tarpeisiin vastaamiseen tarvitaan poikkihallinnollista viranomaisyhteistyötä sekä moniammatillista osaamista. Maahanmuuttajien yhteiskuntaan integroituminen on käytännössä kaksisuuntainen prosessi, jossa sekä maahanmuuttajat että valtaväestö sopeutuvat lisääntyvään monikulttuurisuuteen ja sen mukanaan tuomaan muutokseen. Maahanmuuttajien kotouttamisen tueksi muun muassa työhallinnon, koulutussektorin, sosiaali- ja terveystoimen, opettajien, tulkkien ja sosiaalivirkailijoiden moniammatillisella yhteistyöllä on merkittävä rooli. (Korhonen ja Puukari 2013, 162–163.)

Kokonaisuudessaan maahanmuutto Suomeen on pitkä ja aikaa vievä prosessi. Lait ja käytänteet maahanmuuttoon liittyen ovat monimutkaisia ja jopa viranomaisille vieraita. Onnistunut maahanmuutto ja siihen liittyvä kotoutuminen ei ole vain vastaanottavan kunnan vastuulla, myös maahanmuuttajan on oltava aktiivinen omassa kotoutumisessaan. Seuraavissa kappaleissa avaan hieman maahanmuuttoon liittyvää teoriaa, jotta maahanmuuton monimutkaisuus selventyisi myös lukijalle.

2.1 Maahanmuuttajat Suomessa ja perusteet maahanmuutolle

Kotouttamislaissa (1386/2010) maahanmuuttajalla tarkoitetaan ”Suomeen muuttanutta henkilöä, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnettyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity taikka jolle on myönnetty oleskelukortti ja joka ei ole Suomen kansalainen” (Laki kotouttamisen edistämisestä 2010, § 3). Kaikki maassa olevat ulkomaalaiset eivät siis ole virallisesti maahanmuuttajia. Osa ulkomaalaisista on laittomasti Suomessa ja osa odottaa laillisesti oleskelulupaa. Suomessa arvioidaan olevan vain vähän laittomasti maassa olevia, eli oleskeluluvattomia, paperittomia ulkomaalaisia. Vuonna 2011 tavattiin Suomessa noin 3 300 laittomasti olevaa henkilöä. (Hallamaa 2012.) Suomen aktiivinen maasta käännähtäminen kielteisen oleskelulupa- tai turvapaikkahakemuksen jälkeen on toiminut tehokkaasti luvattoman maassaolon ehkäisemiseksi. Tyypillisesti ilman oleskelulupaa Suomessa oleskelevat ovat jääneet maahan viisumin tai oleskelulupansa umpeuduttua. (Forsander 2011, 109.) Kielteisen oleskelulupapäätöksen saatuaan maahanmuuttajalla on oikeus hakea siihen muutosta hallinto-oikeudelta (Muutoksenhaku 2013). Valitusprosessi voi kestää jopa vuosia. Kiinni jäädessään laittomasti maassa oleskeleva henkilö hakee useissa tapauksissa turvapaikkaa tai oleskelulupaa Suomeen. Oleskelulupa hakemuksen päätöstä odottaessaan hakijalla on laillinen oikeus oleskella Suomessa. (Laittoman maahanmuuton torjunta 2013.) Ilman oleskelulupaa Suomessa oleskeleva ei pääse kotouttamistoimenpiteisiin, eikä hänellä ole oikeutta kunnallisiin sosiaali- ja terveystalouteihin.

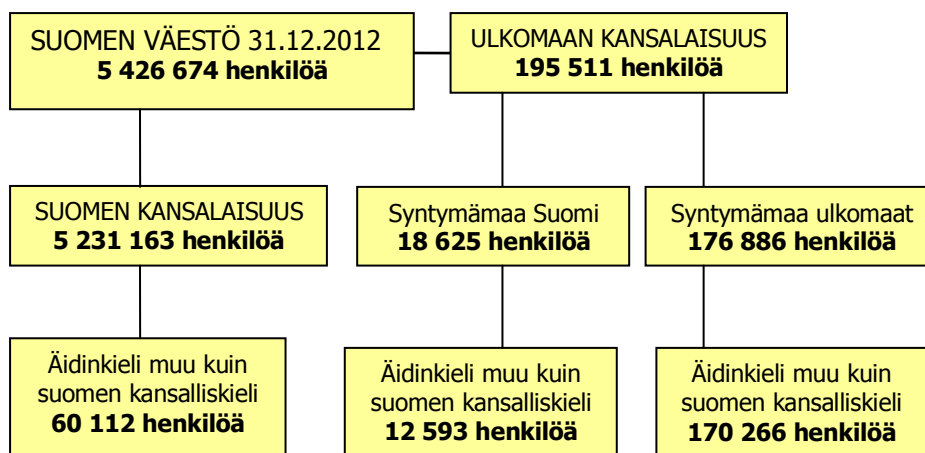
Vuonna 2012 Suomen kokonaisväkiluku kasvoi 25 407 henkilöllä. Heistä äidinkieltään vieraskielisiä oli 87 % (Väestörakennetilasto 2012). Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2012 ulkomailta Suomeen muutti yhteensä 31 280 henkilöä (Muuttoliiketilasto 2013). Kesäkuussa 2013 julkaistun tilastokeskuksen ennakkotilaston mukaan Suomeen muutti tammi- ja heinäkuun 2013 välillä ulkomailta noin 16 000 henkilöä (Väestön ennakkotilasto 2013).

Taulukossa 1 on nähtävissä Suomessa asuvien ulkomaiden kansalaisten määrä ja muutos vuosina 2011–2012. Suomeen maahanmuuttaneet ja Suomessa asuvat ulkomaiden kansalaiset eivät tarkoita samaa asiaa. Vuoden 2012 lopussa Suomessa asui yli 9 000 Suomen kansalaisuuden saanutta ulkomaalaista henkilöä. Tilastoissa heidät siis lasketaan nykyään suomalaisiksi ja aikoinaan Suomeen maahanmuuttaneiksi. Suomen kansalaisuuden saaneet maahanmuuttajat eivät näy Suomessa asuvien ulkomaan kansalaisten tilastossa.

TAULUKKO 1. Ulkomaiden kansalaiset Suomessa vuosina 2011–2012. (Ulkomaiden kansalaiset 2013.)

Kansalaisuus	2011	%	2012	%	Vuosi­muutos, %
Viro	34 006	18,6	39 763	20,3	16,9
Venäjä	29 585	16,2	30 183	15,4	2,0
Ruotsi	8 481	4,6	8 412	4,3	-0,8
Somalia	7 421	4,1	7 468	3,8	0,6
Kiina	6 159	3,4	6 622	3,4	7,5
Thaimaa	5 545	3,0	6 031	3,1	8,8
Irak	5 742	3,1	5 919	3,0	3,1
Turkki	4 159	2,3	4 272	2,2	2,7
Intia	3 793	2,1	4 030	2,1	6,2
Saksa	3 806	2,1	3 906	2,0	2,6
Muut	74 436	40,6	78 905	40,4	6,0
Yhteensä	183 133	100	195 511	100	6,8

Vuoden 2012 lopussa Suomessa asui virallisesti 5 426 674 henkilöä. Kuviossa 1 on nähtävissä vieraskielisten määrä Suomessa sekä verrattavissa Suomessa ja ulkomailla syntyneiden määriä äidinkielen perusteella. Koko Suomen väestöstä ulkomaan kansalaisia oli 3,6 %. Suomessa syntyneitä ulkomaankansalaisia väestöstä oli noin 0,3 % ja ulkomailla syntyneitä noin 3,3 %. Suomen kansalaisista 1,1 % puhui äidinkielenään muuta kuin Suomen kansalliskieltä. Suomessa asuvista ulkomaiden kansalaisista 94 % puhui muuta kuin Suomen kansalliskieltä. Ulkomaankansalaisista Suomessa on syntynyt noin 10 %. Heistä 68 % puhuu äidinkielenään muuta kuin Suomen virallista kieltä. (Väestörakennetilasto 2012.) Tästä voi päätellä, että Suomessa syntyneistä ulkomaankansalaisten lapsista suurin osa perii kotonaan vanhempiensa äidinkielen. Suurimmat vieraskielisten ryhmät Suomessa ovat venäjää, viroa, somaliaa, englantia ja arabiaa äidinkielenään puhuvat henkilöt. (Vieraskieliset Suomessa.)



KUVIO 1. Suomen väestö syntymämaan, kansalaisuuden ja äidinkielen mukaan 31.12.2012 (Väestörakenne 2012).

Perusteet ulkomailta Suomeen muutolle ovat moninaiset. Suomeen muutetaan paluumuuttajina, turvapaikanhakijana, työn tai opiskelun, perhesiteen tai muiden syiden vuoksi. Yleisimmät perusteet Suomeen muutolle ovat työskentely, opiskelu, elinkeinonharjoittaminen tai perheside. (Muulla perusteella Suomeen 2013.)

Yleisin syy muuttaa ulkomailta Suomeen on perhesyy. Ulkomailla lomailu, työnteko ja opiskelu ovat lisääntyneet, joten samalla lisääntyvät myös kansalaisten kohtaamiset, sekä kansainväliset avioliitot. (Forsander 2011, 104.) Useissa maissa perhekäsitys on laajempi kuin Suomessa. Ulkomaalaislaissa (301/2004, 37 §) on määritelty perheenjäsenen piiri. Suomen ja EU-kansalaisten ja heihin rinnastettavien perheenjäseniksi tunnustetaan

- aviopuoliso
- avopuoliso, jonka kanssa asunut vähintään kaksi vuotta yhdessä tai on yhteishuollossa oleva lapsi
- kansallisesti rekisteröity parisuhdekumppani
- alle 18-lapsen huoltaja
- alle 18-vuotias naimaton lapsi.

Suomessa asuvan henkilön ulkomaalaista seurustelukumppania ei tunnusteta perheenjäseneksi, joten oleskelulupaa perhesiteen perusteella ei voida tällöin myöntää. Vakiintuneessa seurustelusuhteessa olevan on kuitenkin mahdollista saada tilapäinen oleskelulupa Suomeen silloin kun yhteisen elämän on tarkoitus jatkua Suomessa. Suhteen vakiintumisena pidetään yhdessä asumista, raskautta tai muuta vakaata yhteyttä osoittavaa seikkaa. Myös muulla erityisellä syyllä voi oleskeluvan Suomeen saada. Muu erityinen syy voi olla esimerkiksi vakiintunut seurustelusuhte ja avioitumistarcoitus tai ihmiskaupan uhriksi joutuminen. (Seurustelusuhte 2013).

Maahanmuutto Suomeen myös opiskelun tai työn vuoksi on lisääntynyt 2000-luvulla, jolloin oleskelulupahakemuksien määrä työnperusteella on lähes kaksinkertaistunut aikaisempaan verrattuna (Maahanmuuton perusteet 2013). Työntekijöiden liikkumista pyritään edistämään ensisijaisesti EU-alueella. EU-perustamissopimuksen mukaisesti EU-kansalaisilla ja heidän perheenjäsenillään on vapaus liikkua EU-alueella. Islantilaiset, liechtensteiniläiset, norjalaiset ja sveitsiläiset rinnastetaan EU-kansalaisiin. (Työvoiman maahanmuutto 2013.) Enimmäkseen Suomeen tulevat maahanmuuttajat ovat nuoria työikäisiä. Ulkomaisesta muuttovoitosta 72 prosenttia on alle 35-vuotiaita. Maahanmuutto voi olla ratkaisu Suomen työikäisen väestön riittävyyteen yhteiskunnassa, jos heidät vain saadaan työllistettyä ja integroitua yhteiskuntaan. (Forsander 2011, 95.)

Paluumuuttajat maahanmuuttajina ovat henkilöitä, joilla on sukujuuret Suomessa tai muu vahva läheinen yhteys Suomeen. Oleskeluluvan perusteeksi ei hyväksytä useiden sukupolvien takaista yhteyttä Suomeen. Paluumuuttajia ovat entisen Neuvostoliiton alueelta tulevat henkilöt, eli inkerinsuomalaiset. Myös henkilöt, joilla on muu suomalainen syntyperä, esimerkiksi aikaisempi Suomen kansalaisuus tai jotka ovat heidän jälkeläisiään, ovat paluumuuttajia. (Paluumuutto ja ulkosuomalaiset 2013.)

Ennen Neuvostoliiton hajoamista sieltä tulleita turvapaikanhakijoita kutsuttiin Suomessa loikkareiksi ja heidät koettiin turvallisuushakiksi Suomessa. Neuvostoliiton suomalaissyntyisille myönnettiin paluumuuttajastatus Neuvostoliiton hajottua. (Forsander 2011, 100.) Paluumuuttajia Suomessa arvioidaan olevan tällä hetkellä noin 30 000 henkilöä. Paluumuuttajat tulevat lähinnä Venäjältä ja Virosta. (Paluumuutto ja ulkosuomalaiset 2011.)

Turvapaikanhakija on henkilö, joka jouduttuaan kotimaassaan vainon kohteeksi, hakee toisesta maasta kansainvälistä suojelua tai oleskeluoikeutta (Väestöliitto 2013). Oleskelulupa voidaan myöntää joko toissijaisen suojelun, humanitaarisen suojelun tai pakolaisaseman perusteella. Kansainvälistä suojelua Suomesta hakevat saavat pakolaisaseman, jos tulevat Suomeen pakolaiskiintiössä tai jos hakijalle myönnetään Suomessa pakolaisasema. (Turvapaikka Suomesta 2013.) Vuonna 2011 turvapaikan hakijoita Suomeen saapui 3 088, joista myönteisen turvapaikkapäätöksen sai 169 henkilöä ja oleskeluluvan humanitaarisen ja toissijaisen suojelun perusteella 1 102 henkilöä. Kun tähän lisätään perheen yhdistämiset ja kiintiöpakolaiset, vastaanotettiin Suomessa vuonna 2011 yhteensä 1 724 pakolaista. (Tilastokeskus 2013.) Ihmiskaupan uhri ei ole Suomessa turvapaikanhakija, vaan hän voi saada oleskeluluvan muun erityisen syyn perusteella (Seurustelusuhde 2013).

Maahanmuuttoviraston mukaan esimerkiksi perhesiteen perusteella haettuja oleskelulupia oli elokuussa 2013 jonossa odottamassa 2 000 hakemusta. Vanhimmat hakemukset on pantu vireille huhtikuussa 2012. (Käsittelyajat 2013.) Oleskelulupa hakemuksen käsittelyajan pitkittyessä Suomeen tulevan ulkomaalaisen kotoutuminen ja integroituminen uuteen maahan, kulttuuriin ja toimintatapoihin voi viivästyä useilla kuukausilla tai jopa vuosilla.

2.2 Maahanmuuton lainsäädäntöä

Suomen ulkomaalaislaki (30.4.2004/301) määrittelee ulkomaalaiseksi henkilön, joka ei ole Suomen kansalainen. Lain tavoitteena on ”edistää hallittua maahanmuuttoa ja kansainvälisen suojelun antamista ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittaen sekä ottaen huomioon Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset.” Lakia sovelletaan maahanmuuttoon, maasta lähtöön sekä oleskeluun Suomessa. (Ulkomaalaislaki 2013.)

Tärkein laki, joka ohjaa kuntia maahanmuuttajien kotouttamiseen on laki kotoutumisen edistämisestä eli kotouttamislaki (1386/2010), joka tuli voimaan 1.9.2011. Lakia sovelletaan henkilöihin, joilla on voimassa oleva oleskelulupa Suomessa. Laki velvoittaa kunnat järjestämään kaikille maahanmuuttajille kotouttamisen sekä laatimaan jokaiselle maahanmuuttajalle kotoutumissuunnitelman. Lailla pyritään tukemaan ja edistämään maahanmuuttajien kotoutumista ja heidän mahdollisuuksiaan olla aktiivisesti osallisena yhteiskunnan toiminnassa. (Korhonen ja Puukari, 192–193.) Lisäksi lailla pyritään edistämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta ja lisäämään vuorovaikutusta eri väestöryhmien välillä. Lakiin on tehty muutossäädöksiä jo vuosina 2012 ja 2013. Muutoksissa laajennettiin muun muassa maahanmuuttajan alkukartoitukseen pääsyn edellytyksiä. (Säädösmuutosten hakemisto s.a.)

Kotouttamislain (1386/2010) 7 §:n mukaan kaikille Suomeen muuttaville maahanmuuttajille tulee antaa perustietoaineisto heidän oleskelulupapäätöksen tiedoksiannossa, oleskelupaoikeuden rekisteröinnissä, oleskelukortin myöntämisen tai kotikunnan- ja väestötietojen rekisteröinnin yhteydessä. Perustietoaineisto sisältää tietoa maahanmuuttajan oikeuksista ja velvollisuuksista suomalaisessa yhteiskunnassa ja työelämässä, palvelujärjestelmästä sekä kotoutumista edistävästä toimenpiteistä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.) Omakohtainen kokemukseni vuodelta 2012 on kuitenkin, että tämä lainmääräämä perustietoaineiston antaminen ei kaikissa tapauksissa toteudu. Myös Ylä-Savon alueen maahanmuuttajaneuvoja Kaja Rahkema (2013-06-19), joka auttaa Iisalmen, Keiteleen, Pielaveden, Sonkajärven, Vieremän sekä Lapinlahden kuntaan asumaan tulevia maahanmuuttajia, on huomionnut juuri tiedottamisen vaikeuden työssään. Hänen mukaansa ongelmat tiedottamisessa ovat samankaltaiset ympäri Suomen, ei vain pelkästään Ylä-Savossa.

Suomeen muuttavat ulkomaankansalaiset tarvitsevat informaatiota Suomen käytännöistä. Palvelurakenteemme monimutkaisuus aiheuttaa maahanmuuttajien keskuudessa epävarmuutta tarvittavista toiminnoista maahanmuuton yhteydessä. Toivottavaa on, että maahanmuutto tapahtuisi kaikkien Suomen lakien ja säädösten mukaisesti. Tällöin kotoutuminen tukitoimintaan pääsisi varhaisessa vaiheessa alkamaan. Suomeen maahanmuutto edellyttää oleskeluvan hakemista ja saamista eri syihin perustuen (ks. 2.2).

Oma kokemukseni maahanmuuton vaikeudesta ja monimutkaisesta prosessista on seuraavanlainen. Oleskeluluvan saatuaan maahanmuuttajan on rekisteröidyttävä maistraatissa, ilmoitauduttava työ- ja elinkeinotoimistoon työnhakijaksi tai haettava toimeentulotukea päästäkseen kotouttamistoimenpiteiden piiriin. Maahanmuuttajan on myös päivitettävä osoitetietonsa joko maistraatissa tai posti-toimistossa sekä ilmoitauduttava Kansaneläilaitokselle ja haettava sieltä oikeutta Suomen sosiaaliturvaan. Suomen sosiaalipalvelut ja kunnallinen terveydenhoito sekä koulujärjestelmämme ovat myös usealle maahanmuuttajalle vieraita. Edellisten lisäksi maahanmuuttajan tulee olla yhteydessä erinäisistä syistä myös Suomen poliisiin, verotoimistoon ja useissa tapauksissa myös kotimaansa Suomessa tai lähivaltioissa sijaitsevaan konsulaattiin.

2.3 Kotoutuminen ja kotouttaminen

Maahanmuuton yhteydessä puhutaan käsitteistä kotouttaminen ja kotoutuminen. Käsite kotouttaminen tarkoittaa yhteiskunnan tarjoamaa tukea kotoumisessa uuteen kotimaahan. Kotoutuminen puolestaan tarkoittaa maahanmuuttajan itsensä konkreettisia toimia oman kotoutumisensa edistämiseksi. Kotouttamislaissa (1386/2010, § 3) kotoutumisella tarkoitetaan ”maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan mahdollisuuksia oman kielen ja kulttuurin yhdistämiseen”. Kotouttamisella laissa tarkoitetaan ”kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla”. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.)

Maahanmuuttajan kotoutuminen ja kotouttaminen ovat molemmat yksilöllisiä prosesseja. Kokonaisvaltaiseen kotoutumiseen tarvitaan aikaa, kontakteja sekä oikeaa ja oikein ajoitettua tietoa. Maahanmuuttajan yksilöllinen elämäntilanne vaikuttaa jossain määrin kuntien kotouttamistoimenpiteisiin sekä maahanmuuttajan kotoutumiseen. Maahanmuuttaja tarvitsee ohjausta ja tukea heti maahan saavuttuaan, sekä yleensä myös pidempään maassa asuttuaan. (Korhonen ja Puukari 2013, 203.)

Kotouttamislain (1386/2010) mukaisessa maahanmuuttajan alkukartoituksessa arvioidaan muun muassa maahanmuuttajan kielikoulutustarve sekä yksilöllisen kotoutumissuunnitelman tarve. Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma ovat henkilökohtaisia. Kotoutumissuunnitelma laaditaan työvoimapoliittisessa iässä (17–64-vuotiaat) oleville työttömille työnhakijoille työvoima- ja elinkeinotoimistossa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010.) Muille maahanmuuttajille, esimerkiksi kotiäideille, nuorille ja lapsille, eläkeläisille ja pitkäaikaissairaille suunnitelman laatiminen on kunnan velvollisuus (Korhonen ja Puukari 2013, 193). Kotouttamissuunnitelma laaditaan yhteistyössä viranomaisten ja maahanmuuttajan kanssa. Maahanmuuttajalla on velvollisuus osallistua suunnitelman laatimiseen sekä toimia suunnitelman mukaisesti. Suunnitelman sisältöön vaikuttavat myös maahanmuuttajan perheen tilanne sekä tarve tukitoimille. Yleisesti kotouttamissuunnitelma sisältää kielikursseja, työharjoittelua, ammatinvalinnan ohjausta ja muita näihin rinnastettavia toimia. (Hämäläinen ja Sarvimäki 2010.)

Myös itse maahanmuuttaja on tärkeässä osassa omassa kotoutumisessaan. Kotoutumislaila ja -toimenpiteillä voidaan vain osittain vaikuttaa maahanmuuttajan tasapainoiseen ja hallittuun muuttoon. Helpottaakseen kotoutumistaan maahanmuuttajien tulisi toimia joustavasti muuttuneessa ympäristössään ja uusissa tilanteissa. Maahanmuuttajan on alkuvaiheessa muunnettava käsitys omasta minästään suhteessa vaihtuneeseen paikkaan, kieleen ja kulttuuriin. Toimiessaan uudessa kulttuuriympäristössä maahanmuuttajia helpottavat omat kokemukset sekä palaute, jota he saavat toiminnastaan. (Korhonen ja Puukari 2013, 210.)

Euroopan unionin valtioissa on huomattu maahanmuuttajien henkilökohtaisen koulutuksen ja työelämään ohjauksen tukevan onnistunutta kotoutumista ja työmarkkinoille sijoittumista. Maahanmuuttajien aiemmin hankittu osaaminen tulisi tunnistaa ja tunnustaa maahanmuuttajille suunnatuissa ohjaus-, tieto- ja neuvontapalveluissa. Keskeinen edellytys maahanmuuttajien uuden asuinmaan monimuotoiseen yhteiskuntaan osallistumiseen ja sopeutumiseen on riittävä kielitaito. Yleisesti maahanmuuttajien tietoja ja taitoja aliarvostetaan eikä osata hyödyntää esimerkiksi työmarkkinoilla. Yhteiskunnasta, koulutuksesta ja työmarkkinoilta syrjäytymisen ehkäisemiseksi keskeisin ohjauksellinen toimenpide on varhainen ongelmien tunnistaminen ja varhaisessa vaiheessa ongelmiin puuttuminen. (Korhonen ja Puukari 2013, 162–163.)

Valtakunnallisesti kotouttamista, kotoutumista ja etnisten suhteiden tilaa arvioidaan työ- ja elinkeinoministeriön vastuulla olevalla seurantajärjestelmällä. Ensimmäinen seuranta vuodelta 2012 on julkaistu kokonaiskatsauksena vuonna 2013. Kokonaiskatsaus julkaistaan neljän vuoden välein. Seurantajärjestelmä sisältää maahanmuuttajien näkemyksiä ja suhtautumista selvittävän kyselytutkimuksen eli maahanmuuttajabarometrin, maahanmuuttajien elinoloja kuvaavat indikaattorit sekä palvelukyselyt, jotka on suunnattu kunnille sekä Työ- ja elinkeinotoimistoille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Maahanmuuttajabarometrin 2012 vastausten perusteella saatiin selville, että vain 31 % kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista tiesi, että heille on tehty kotoutumissuunnitelma. Heistä 60 % suunnitelma oli laadittu työ- ja elinkeinotoimistossa. Lähes kaikki loput eivät tieneet, missä suunnitelma oli heille laadittu. Noin puolet heistä, jotka tiesivät kotouttamissuunnitelmastaan, eivät osanneet sanoa, onko heille siitä ollut mitään hyötyä. Vastaajista 40 % koki heille laaditun kotoutumissuunnitelman hyödylliseksi ja noin 10 % täysin hyödyttömäksi. Kotouttamissuunnitelman suurimmaksi hyödyksi koettiin suomen tai ruotsin kielen opiskelun mahdollisuus. Kyselyyn vastanneista 21 % ei tiennyt, onko heille tehty kotoutumissuunnitelmaa. (Maahanmuuttajabarometri 2012 2013, 22–23.)

Manner-Suomen TE-toimistojen ja kuntien viranhaltijoille tehdyssä kyselytutkimuksessa vuonna 2012 pyrittiin saamaan näkemys kuntien ja TE-toimistojen maahanmuuttajille tarjoamien palveluiden kattavuudesta ja vastaavuudesta maahanmuuttajien tarpeisiin (Palvelukyselyiden raportti 2013, 3). Vastausten perusteella TE-toimistoista 85 % piti kotouttamissuunnitelmia erittäin tai melko toimivina. Vastaajista 10 % puolestaan koki kotouttamissuunnitelmat melko huonosti toimiviksi, ja vain väli-neeksi ohjata maahanmuuttajia kursseille ja työ- tai harjoittelupaikkoihin, jos niitä tarjolla oli. Jos työ- tai harjoittelupaikkoja ei lähialueella ole maahanmuuttajille tarjota, koettiin kotouttamissuunnitelma vielä vähemmän toimivaksi. (Palvelukyselyiden raportti 2012, 69.)

Mielestäni vähän yllättäväkin tulos TE-toimistojen vastausten osalta on se, että vasta kun maahanmuuttajien kielitaito on riittävä, he pääsevät osallistumaan TE-toimiston palveluihin ja toimenpiteisiin samoin kuin muut asiakkaat. Osa TE-toimistojen vastaajista totesi toimenpiteisiin pääsyn riippuvan jopa virkailijasta. (Palvelukyselyiden raportti 2013, 81.) Maahanmuuttajien kielikoulutuksien riittävyyden arvioi hyväksi vain vajaa 10 % ja melko hyväksi 60 %. Neljännes vastaajista piti riittävyyttä melko huonona. Ongelmina maahanmuuttajien kielikoulutuksissa koettiin pitkät odotusajat koulutukseen pääsyyn sekä erilaisten lähtötasojen huomioiminen. Myös pitkät välimatkat koulun ja kodin välillä koettiin ongelmalliseksi, etenkin pienillä paikkakunnilla. Yleisesti kielikoulutusten tarjontaa toivottiin lisättäväksi. (Palvelukyselyiden raportti 2012, 80.) Maahanmuuttajat puolestaan kokivat tärkeimmiksi tekijöiksi kotoutumisessaan uuteen kotikuntaan kielitaidon sekä terveyspalvelut, turvallisuuden, perheelle ja elämäntilanteeseen sopivan asunnon sekä kaikkein tärkeimpänä työn. Parhaiten maahanmuuttajien tarpeita vastasivat kuntien kirjasto-, liikunta- ja kulttuuripalvelut sekä lasten päivähoito, neuvola ja nuorten harrastustoimintoihin liittyvät palvelut. (Maahanmuuttajabarometri 2012, 21.)

Manner-Suomen TE-toimistoille tehdyssä palvelukyselyssä selvisi, että pienet TE-toimistot pitivät positiivisena esimerkiksi maahanmuuttajien koulutuksiin ja palveluihin nopeaa pääsyä sekä räätälöityjen palvelujen tarjoamisen mahdollisuutta. (Palvelukyselyiden raportti 2013, 69–71.) Lapinlahden kunnan maahanmuuttajien palveluiden osalta pidän negatiivisena kehityksenä TE-toimiston maahanmuuttaja palvelujen keskittämistä vuoden 2013 alussa lähimpiin kaupunkeihin, Iisalmeen ja Kuopioon. Lapinlahden kunnassa asuvien maahanmuuttajien on nyt matkustettava kymmeniä kilometrejä päästäkseen asioimaan työvoimaneuvojan kanssa. Paikalliset yritykset ja palvelut tunteva TE-toimiston virkailija olisi mielestäni asiantuntevampi auttamaan maahanmuuttajia.

Kyselytutkimukseen vastanneista TE-toimistoista puolet arvioivat huomioineensa maahanmuuttajien tarpeet hyvin ja toinen puoli tyydyttävästi. Kokonaisuutena pienet, alle 30 työntekijän TE-toimistot, arvioivat huomioivansa maahanmuuttajien tarpeita paremmin kuin suuremmat toimistot. Vastauksista kävi ilmi, että TE-toimistojen henkilöstö tarvitsisi lisää koulutusta maahanmuuttajapalveluihinsa. (Palvelukyselyiden raportti 2013, 69–71.) Muun muassa henkilökunnan lisäkoulutus maahanmuuttajien ohjaustaitoihin sekä omaan kielitaitoon koettiin tarpeelliseksi. Parantaakseen maahanmuuttajien palvelua TE-toimistojen henkilökunta toivoi muun muassa selkokieliä esitteitä. (Palvelukyselyiden raportti 2013, 85.)

Kuntien viranhaltijat puolestaan arvioivat parhaiten saatavilla olevaksi kotoutumispalveluksi TE-toimistojen järjestämän alkukartoituksen. Hyvälle tasolle arvioitiin myös tulkkaus- ja kielipalvelut sekä ohjaus- ja neuvontapalveluiden riittävyys. Kotoutumispalveluista heikoimmaksi viranhaltijat arvioivat aikuisten luku- ja kirjoitustaidon palvelut, perusopetuksen täydentävän opetuksen sekä aikuisten kotouttamiskoulukseen liittyvän työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen. (Palvelukyselyiden raportti 2013, 15–16.)

Edellisten vastausten perusteella voin päätellä kielitaidon olevan sekä TE-toimistojen että maahanmuuttajien mielestä tärkein kotoutumisen lähtökohta. Ristiriidassa tämän tiedon kanssa on omakohmainen kokemus, jossa maahanmuuttajaa ei hyväksytty kielikoulutukseen. Peruste kielteiselle päätökselle oli, että kyseisen maahanmuuttajan ammattia vastaavaa työtä on saatavilla Suomessa ja työtä tehdessä suomen kielen pystyy oppimaan. Yleisesti suomen kieliset työnantajat eivät kuitenkaan ole halukkaita palkkaamaan suomen kielen taidotonta yritykseensä.

Maahanmuuttajien kotoutumisesta ja kotouttamisesta puhuttaessa on myös huomioitava, että samoin kuin kantaväestön keskuudessa, myös maahanmuuttajaväestö muuttaa Suomessa paikkakunnalta toiselle (Forsander 2011, 102). Kotouttamisen toimenpiteet on voitu silloin läpikäydä jo aikaisemmassa kotikunnassa, mutta kotoutuminen uuteen kotikuntaan alkaa muuton yhteydessä. Paikkakunnalta toiselle muuttava maahanmuuttaja tarvitsee myös ohjausta ja tukea uuteen kotikuntaan kotoutuessaan.

2.4 Maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta

Mielestäni pakolaisena maahanmuuttava on kotouttamistoimenpiteiden osalta paremmassa asemassa kuin esimerkiksi työperusteen tai perhesiteen perusteella Suomeen muuttavat henkilöt. Pakolaisena maahan tulevien ohjaus ja neuvonta yhteiskuntaan alkaa Suomessa jo lentokentälle saavuttaessa. Uudessa asuinkunnassa pakolaisia ohjataan ja neuvotaan alkuvaiheessa kunnan työntekijöiden avustuksella lähes päivittäin. Pakolaisena maahan saapuvan kotouttamisprosessi on suunniteltua ja tuettua arkisista toiminnoista aina välttämättömiin viranomaiskäynteihin saakka. Työperusteen tai perhesiteen perusteella maahan muuttavan on oltava itse aktiivinen kotoutumisprosessissaan kaiken tarvitsemansa tiedon ja avun saadakseen. Perhesiteen perusteella maahan muuttaneelle on perheenkokoajan motivaatiolla ja aktiivisuudella suuri ja tärkeä merkitys kotoutumisessa. Maahanmuuttajan ohjaus ja neuvonta on lähtökohdiltaan samanlaista kuin kantaväestöön kuuluvan ohjaus ja neuvonta, mutta erilainen kulttuuri ja kielitaidottomuus vaikeuttavat työtä huomattavasti.

Lähtökohdat monikulttuuriselle ohjaustyölle ovat samanlaiset kuin muissakin ohjaus- ja neuvonta-tehtävissä. Ohjaustyö on aina haasteellista sosiaalista vuorovaikutusta. Monikulttuurisessa ohjauksessa yhteistyötä vaikeuttavat muun muassa eri kulttuureista tulevien erilaiset ajattelu- ja toimintatavat. Ohjaustyöhön vaikuttavat sekä ohjaajan että ohjattavan asenteet, uskomukset ja arkikäsitteet. Monikulttuurisessa ohjauksessa eri osapuolten erilaiset arkikäsitteet tulisi huomioida. (Korhonen ja Puukari 2013, 94–95.)

Minna Hallikainen on opinnäytetyössään (2011) tutkinut maahanmuuttajia suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina. Tutkimuksen mukaan maahanmuuttajat pitävät suomalaista palvelujärjestelmää haastavana erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa. Syy tähän on palvelujen irrallisuus ja palvelukokonaisuuden hajallisuus. Myös maahanmuuttajien tukipalvelujen asiantuntijat ovat sitä mieltä, että omatoimisesti Suomen palvelujärjestelmässä asioiminen on maahanmuuttajalle liian vaativa tehtävä. Asiantuntijat ja viranomaiset myönsivät tutkimuksessa Suomen palvelukokonaisuuden olevan järjestelmä erilaisia sekavia toimintoja, joiden hahmottaminen on jopa suomalaisille asiakkaille ongelmallista. Maahanmuuttajille isomman ymmärtämisen ongelman tuotti Suomen palvelurakenteen kokonaisuuden hahmottaminen kuin puutteellinen kielitaito. (Hallikainen 2011, 71–73.)

2.5 Kuntien työ maahanmuuton yhteydessä

Maahanmuuton lisääntyminen tuo kunnille tarpeen kehittää kotouttamista. Maahanmuuttopoliittisia ratkaisuja tehtäessä kuntien on otettava huomioon sekä humanitaarinen että työperusteinen maahanmuutto. Kuntien palveluissa on otettava huomioon maahanmuuttajien tarpeet yksilöllisesti. Eri-tyisesti kotoutumiskoulutusten ja työvoimapalvelujen tarpeisiin vastaaminen korostuu kunnissa. Paikallistason monikulttuurisuuden tukeminen ja hyvien suhteiden edistäminen kunnan väestöryhmien välille tuo omat haasteensa kuntien kotouttamistyöhön. (Suomen kuntaliitto 2013.)

Maahanmuuttajien parissa tehtävä työ kunnissa voidaan jaotella vastaanottavaan, kotouttavaan ja monikulttuuriseen työhön. Työote näissä eri vaiheissa on jossain määrin toisistaan poikkeava. Seuraavissa kappaleissa on esitelty kuntien työ maahanmuuton yhteydessä edellisen jaottelun mukaisesti.

2.5.1 Vastaanottava työ

Vastaanottava työ tarkoittaa maahanmuuttajien arjen suunnitelmallista rakentamista. Onnistunut vastaanotto on välttämätöntä kotouttamisen edistämiseksi ja rutiinien rakentuminen on edellytys uuden oppimiselle. Vastaanottavaa työtä kunnissa tehdään suunnitelmallisesti muun muassa pakolaisten, oleskeluluvallisten turvapaikanhakijoiden sekä paluumuuttajien kanssa. Muilla perusteilla maahanmuuttaneet eivät välttämättä hakeudu tai osaa hakeutua neuvontaan ja ohjaukseen uudessa kotikunnassaan. Tällaisessa tapauksessa heitä ei tavoiteta ja heidän kanssaan vastaanottava työ on satunnaista tai ei toteudu kaikkien kanssa ollenkaan. (Korhonen ja Puukari 2013, 196.)

Vastaanottavalla työllä pyritään selkiyttämään maahanmuuttajan arkea esimerkiksi ohjaamalla ja neuvomalla maahanmuuttaja koulujen, kauppojen, virastojen sekä muiden lähiympäristön palvelujen piiriin. Pakollisiin ja välttämättömiin käyntikohteisiin maahanmuutossa kuuluvat muun muassa Kela, työ- ja elinkeinotoimisto, maistraatti ja terveyskeskus. Lapsiperheelliset maahanmuuttajat tarvitsevat myös koulun ja päiväkodin palveluja. On erittäin tärkeää saada maahanmuuttajat myös tutustumaan kantaväestöön, elinympäristön erilaisiin verkostoihin sekä harrastusmahdollisuuksiin. (Korhonen ja Puukari 2013, 196.)

Suomen suurimmissa kunnissa on maahanmuuttajille kohtaamispaikkoja ja neuvontapisteitä, joista maahanmuuttajilla on mahdollisuus saada tietoa Suomesta. Vastaanotto- ja kotouttamispalveluissa paneudutaan maahanmuuttajan elämäntilanteeseen ja annetaan yksilöllisten tarpeiden mukaista neuvontaa ja ohjausta. Nämä palvelut ovat yleensä psykososiaalisia ja moniammatillisia. (Korhonen ja Puukari 2013, 195.)

Suomen laaja julkisten palvelujen järjestelmä on poikkeuksetta vieras ja hämmentävä vasta maahanmuuttaneelle henkilölle. Henkilökohtaisten kontaktien luominen kuntien maahanmuuttajia vastaanottaviin viranomaisiin on mielestäni erittäin tärkeää maahanmuuttajan kotoutumisessa. Informaation ja tarvittavan avun vastaanottamiseksi tarvitaan positiivisia kontakteja.

Esteenä positiivisten kohtaamisten luomiselle voi olla esimerkiksi maahanmuuttajan omat ennakkoluulot tai kunnioitus viranomaisia kohtaan. Maahanmuuton jälkeinen riippuvuus vastaanottaviin viranomaisiin voi vaikeuttaa positiivisen kontaktin syntymistä. Maahanmuuttajalta voi puuttua oma perhe tai läheisverkosto lähes kokonaan, jolloin kotoutumisen alkuvaiheessa viranomaisista voi tulla maahanmuuttajalle perheen korvike. (Korhonen ja Puukari 2013, 199.) Uusiin olosuhteisiin kotoutumista voi vaikeuttaa autonomian puute, kontaktien vähyys tai riippuvuus viranomaisiin. Uudessa maassa oman autonomian menettäminen voi johtaa siihen, että maahanmuuttaja odottaa vastaanottavilta viranomaisilta kaikkien omien asioidensa hoitamista ja omatoimisuus jää toteutumatta. (Korhonen ja Puukari 2013, 197.)

Maahanmuuttajan taustalla on suuri merkitys uuden asuinmaan rutiinien omaksumisessa. Maahanmuuttajapalveluiden rooli korostuu tilanteissa, joissa maahanmuuttaja on luku- ja kirjoitustaidoton ja asunut koko aikaisemman elämänsä maaseudulla. Tällöin maahanmuuttajien ohjaajan työ sisältää paljon arkisissa asioissa ohjaamista, esimerkiksi ruuanvalmistukseen kodinkoneineen, viranomaisten päätösten ymmärtämiseen ja asiointiin opastamiseen liittyviä tehtäviä. (Korhonen ja Puukari 2013, 197–198.)

2.5.2 Kotouttava työ

Maahanmuuttajan tarpeet ovat kotouttamistyön perusta. Kaikille maahanmuuttajille yhteinen tarve on arjen muodostaminen ja yhteiskuntaan liittyvän tiedon tarve. (Korhonen ja Puukari 2013, 200.) Pian maahanmuuton jälkeen kuntien maahanmuuttajapalveluissa tehdään alkukartoitus yhdessä maahanmuuttajan kanssa. Alkukartoituksen tarkoituksena on kotoutumisen esteiden poistaminen sekä kotoutumisen edistäminen. Viranomaisten on oltava sensitiivisiä yksilöllisten tarpeiden tunnistamisessa sekä työmenetelmien valitsemisessa kotouttamisvaiheessa. Maahanmuuttajalla ja viranomaisella voi olla täysin toisistaan poikkeavat käsitykset maahanmuuttajan kotoutumisen tarpeista. Kotouttamistyön tarve ja suunta selviää maahanmuuttajan ja viranomaisen keskinäisen tarpeiden tunnistamisen avulla. (Korhonen ja Puukari 2013, 199.)

Vastaanottavaa ja kotouttavaa työtä voi hahmottaa kolmesta elämänalueen suunnasta jotka ovat ihmisille välttämättömiä. Hoivan ja huolenpidon tarve, oikeuksien toteutuminen sekä sosiaalisen arvostuksen saaminen kuuluvat aktiiviseksi yhteiskunnan jäseneksi kotoutumiseen ja ovat osaluillaan samanarvoisia, yhtä tärkeitä ja kaikille ihmisille välttämättömiä. Yksilölliset tarpeet kotoutumisessa ovat viranomaisten tärkeää tiedostaa. Yksilölliset oikeudet voivat olla vaikeita hahmottaa ryhmäkulttuureihin tottuneilla, jolloin he ovat riippuvaisempia viranomaisten avusta ja ohjauksesta. Toisaalta maahanmuuttajan ensisijainen tarve voi liittyä omiin oikeuksiin, autonomian tunteen vahvistamiseen tai arvostuksen rakentamiseen jolloin riippuvuus vastaanottavista viranomaisista vähenee. (Korhonen ja Puukari 2013, 199–200.)

Kaikille maahanmuuttajille on välttämättömyys ja vähimmäisvaatimus saada kunnan palveluista ja toiminnoista puhuttu, kirjoitettu tai visuaalinen informaatio. Maahanmuuttaja kokee saamansa informaation päteväksi, jos suhde informaation antajaan on positiivinen ja luottamuksellinen. Kotoutumisprosessissa annetun tiedon ja informaation oikea-aikaisuus ja senhetkiseen elämäntilanteeseen sopivuus on tärkeää. Viranomaisten toiminnasta, maahanmuuttajan oikeuksista ja velvollisuuksista annettava tieto tulisi olla samansuuntaista riippumatta informaation antajasta. Jos tiedot ovat ristiriitaisia, maahanmuuttaja ei tiedä mitä ja ketä pitäisi uskoa ja kuinka tulisi toimia. Maahanmuuttajille suullisesti annettu informaatio tavoittaa vain osan maahanmuuttajista. (Korhonen ja Puukari 2013, 199–200.) Suullisessa informaation annosta olen huomannut ongelmana olevan, ettei maahanmuuttaja useinkaan halua myöntää, että ei ymmärrä kaikkea kuulemaansa. Syyksi tähän he ovat maininneet uskovansa, että keskustelukumppani pitää heitä älyllisesti vajavaisena, jos he myöntävät ymmärtämättömyytensä.

2.5.3 Monikulttuurinen työ

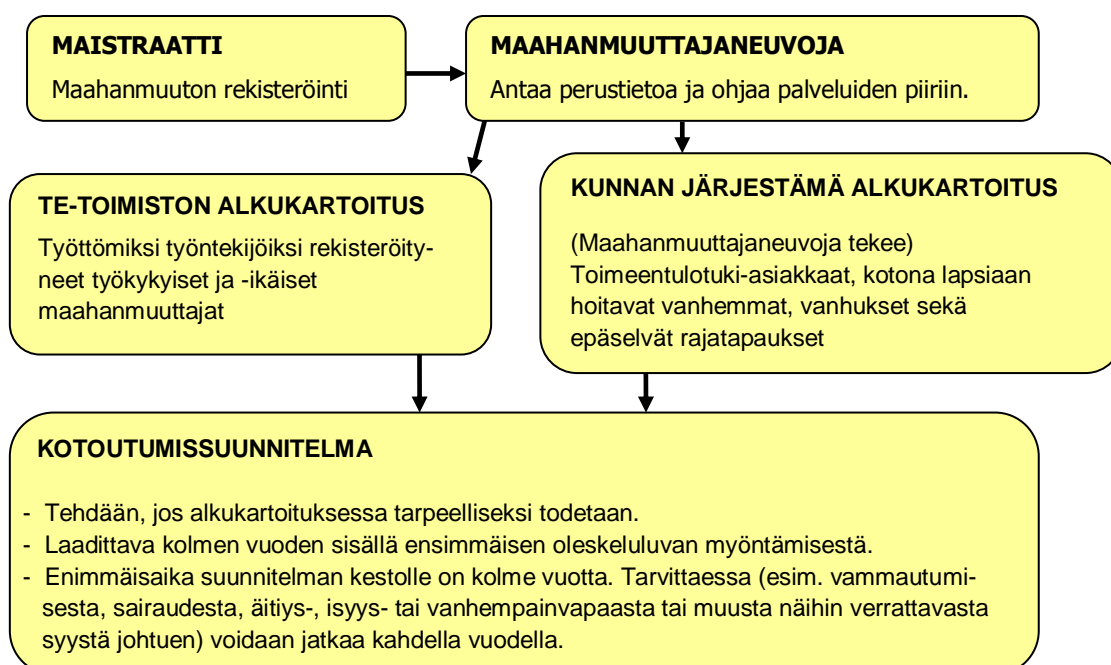
Monikulttuurisuustyö on kunnassa tehtävää rakenteellista työtä, jolla tarkoitetaan kunnan monikulttuurisen yhteisön ja edellytysten luomista vähemmistöjen ja valtaväestön välille. Monikulttuurisuus- ja kotouttamistyö koskettaa koko väestöä ja kunnan kaikkia palveluja. Kunnan johdon sitoutuminen monikulttuuriseen työhön ja työtapoihin on ensiarvoisen tärkeää positiivisen asenneilmapiirin luomisessa. Ennakkoluuloja ja rasismia pystytään ehkäisemään avoimella ja myönteisellä monikulttuurisella kunnallispoliittisella työllä. Kunnallispolitiikkojen vastuu on ensisijaisen tärkeää maahanmuuttajien hyvinvoinnille ja tunnustamisessa yhdenvertaisiksi kuntalaisiksi. (Puukari ja Korhonen 2013, 202–203.)

Ennakkoluuloja ja rasismia pystytään kunnan taholta merkittävästi vähentämään luomalla avoin ja myönteinen kunnallispoliittinen ilmapiiri. Ennakkoluuloiset ja jopa vihamielisesti maahanmuuttajiin suhtautuvat poliitikot toimivat negatiivisena esimerkkinä koko kunnan monikulttuurisuustyölle. Poliitikkojen omat mielipiteet vaikuttavat siis kuntalaistenkin mielipiteisiin ja siten voivat vaikeuttaa tai helpottaa maahanmuuttajan kotoutumista ja sopeutumista. Monikulttuurisen kunnan kehityksen kannalta on ensiarvoisen tärkeää kunnan poliittisen ja virkamiesjohdon sitoutuminen monikulttuurisuustyöhön. Tavoitteena on kunnan asukkaiden yhdenvertaisuus taustasta riippumatta. (Korhonen ja Puukari 2013, 203.)

2.6 Ylä-Savon maahanmuuttajien palvelupolku kotouttamisen alkuvaiheessa

Kuviossa 2 on nähtävissä Ylä-Savon maahanmuuttajien palvelupolku alkukartoitukseen ja kotouttamissuunnitelman laadintaan. Ylä-Savossa työkykyisille ja -ikäisille työttömiksi työnhakijoiksi rekisteröityneille oleskeluluvallisille maahanmuuttajille alkukartoituksen tekee TE-toimisto. Työelämän ulkopuolella oleville maahanmuuttajille, jotka saavat muuta kuin tilapäistä toimeentulotukea, kuten kotona lapsiaan hoitavat vanhemmat ja vanhukset, alkukartoituksen järjestää kunta. Kaikilla maahanmuuttajilla on oikeus alkukartoituksen arviointiin. TE-toimisto ja kunta tekevät alkukartoituksen pyydettyessä, jos ne arvioivat sen tarpeelliseksi. Maistraatin tehtävänä on ohjata maahanmuuttajat näiden palveluiden piiriin heidän rekisteröityessään kuntaan. Alkukartoitus tulee aloittaa kahden kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta. Alkukartoituksen jälkeen TE-toimisto tai kunta tekee arvion kotoutumissuunnitelman tarpeesta. (Ylä-Savon kuntien yhteinen kotouttamisohjelma 2011–2015, 16–17.)

Lapinlahden maahanmuuttajien TE-toimiston palvelut siirrettiin alkuvuodesta 2013 kokonaisuudessaan Iisalmen TE-toimistoon. Mielestäni siirron ajankohta oli varsin huono, koska kunnan maahanmuuttajien määrä alkoi kasvaa samaan aikaan runsaasti pakolaisten vastaanoton vuoksi. Lapinlahden maahanmuuttajat joutuvat maahanmuuttoon liittyviä palveluja saadakseen hakemaan niitä Iisalmesta ja Kuopiosta.



KUVIO 2. Alkukartoitus ja kotouttamissuunnitelma Ylä-Savossa. (Ylä-Savon kuntien yhteinen kotouttamisohjelma 2011–2015.)

3 LAPINLAHDEN KUNTA

Lapinlahti tunnetaan viereänä, tulevaisuuteen uskovana kulttuurin, liikunnan ja juuston pitäjänä. Kunnasta on lähtöisin Halosen taiteilijasuku, jonka muistoa ylläpidetään muun muassa Halosen taidemuseossa. Taide on kunnassa esillä monella tavalla. Väisälämäki on kunnan näköalapaikka, jonka kansallismaisemia ovat maalauksiinsa tallentaneet Halosten veljesten lisäksi myös esimerkiksi Eero Järnefelt. (Lapinlahti 2013.) Lapinlahden kunnan kulttuuri, liikunta ja muu vapaa-ajan tarjonta mahdollistavat kuntalaisille hyvän ja aktiivisen arjen.

Lapinlahden kunnassa asui 2012 vuoden lopussa 10 289 henkilöä, joista ulkomaan kansalaisia oli 118. Kunnan väestömäärä väheni viimeisen vuoden aikana noin sadalla henkilöllä mutta ulkomaan kansalaisten määrä lisääntyi 22 henkilöllä ja oli 2012 vuoden lopussa 118 henkilöä. Viimeisen kymmenen vuoden aikana kehitys on ollut samankaltaista, väestö vähenee ja maahanmuuttajien määrä lisääntyy. (Väestötilasto s.a.) Maahanmuuttoneuvoja Kaja Rahkeman sähköpostitiedonannon (2013-09-26) mukaan tällä hetkellä Lapinlahden kunnassa asuu noin 150 ulkomaan kansalaista. Eniten maahanmuuttaneita on Venäjältä, Virostä sekä Ukrainasta.

Ensimmäiset kiintiöpakolaiset muuttivat Lapinlahdelle vuoden 2013 alussa. Kunta on sitoutunut vastaanottamaan kolme pakolaisryhmää vuosina 2013–2014. Yhteensä kunnassa on silloin noin 40 Afganilaistaustaista kiintiöpakolaista. (Lapinlahti tiedottaa 2013.)

3.1 Lapinlahden kunnan harrastus, koulutus ja työllisyysmahdollisuudet

Lapinlahden kunta tukee seuroja, yhteisöjä ja harrastusryhmiä ja näin pyrkii luomaan mahdollisuuden kuntalaisten omaehtoiselle toiminnalle ja aktiivisuudelle. Kunnan kulttuuristrategiassa 2011–2017 sanotaan, että ”kunta edistää vapaa-ajan tarjontaa niin, että jokainen voisi löytää paikkakunnalta mielekästä tekemistä – harrastukset nähdään myös ennaltaehkäisevänä toimintana”. (Lapinlahden kuntastrategia 2011–2017 2011.) Lapinlahdella on monipuoliset mahdollisuudet harrastaa sekä ulko- että sisäliikuntalajeja. Kunnan monipuoliset ja hyvin hoidetut liikuntapaikat mahdollistavat sekä yksilö- että ryhmäliikunnan harrastamisen. Lapinlahdella on muun muassa Haminamäen urheilupuisto ja Santurin keidas joissa liikuntamahdollisuudet ovat todella monipuoliset. Niissä urheilla voi muun muassa hiihtäen, yleisurheillen ja palloillen. Kunnan jäähallista on koko Suomen tietoisuuteen viime vuosina luistellut useita Suomen mertaruuksia voittanut ringette-joukkue. Kunnassa toimii useita erilaisia liikuntaryhmiä, joissa ryhmäliikuntamahdollisuus on aina leikki-ikäisistä ikäihmisiin.

Opetusministeriössä on tuotettu kehittämisohjelma maahanmuuttajien kotouttamiseksi liikunnan avulla (2010). Sen mukaan urheilu ja liikunta lisäävät vuorovaikutusta maahanmuuttajien ja kanta-väestön kesken. Liikuntatoiminnalla voidaan edistää maahanmuuttajien sosiaalisia suhteita, osallisuutta ja myös työllistyvyyttä. Liikuntatoiminnalla voidaan edesauttaa parempaan kotoutumiseen. (Opetusministeriö 2010, 7.)

Liikuntatoiminnalla pyritään myös lisäämään suvaitsevaisuutta ja vähentämään rasismia. Esimerkiksi Suomen Palloliitto Ry toimii määrätietoisesti rasismia vastaan ja pyrkii lisäämään maahanmuuttajien osallisuutta toimintaansa. (Opetusministeriö 2010, 9.) Kehittämishojelman laadinnassa on käytetty inklusioperiaatetta, jonka mukaan maahanmuuttajien käytössä tulee olla kaikille kuntalaisille tarkoitettut kuntien urheilu- sekä liikuntaseurojen palvelut. Näin voidaan lisätä maahanmuuttajien ja kantaväestön vuorovaikutusta, jolloin toistensa kokemuksista ja osaamisesta saadaan molemminpuolisia virikkeitä. Inklusio rikastaa sekä kantaväestön että maahanmuuttajien liikuntakulttuuria. (Opetusministeriö 2010, 13.)

Harrastusmahdollisuuksia kunnassa lisää Kaskikuusen kansalaisopisto, jonka tavoitteena on lisätä yksilön kykyä toimia tasa-arvoisena ja aktiivisena yhteisön jäsenenä. Opetuksen tavoitteena on lisätä kuntalaisten yleissivistystä sekä edistää itseopiskelua ja elinikäistä oppimista ja antaa mahdollisuuksia jatko-opinnoille. Kaskikuusen kansalaisopisto on huomionut toiminnassaan Lapinlahden kunnan ennaltaehkäisevänstrategian muun muassa järjestämällä maahanmuuttajille erilaisia kursseja ja apu-toimintoja. Opisto on saanut opetusministeriöltä opintosetelietuusrahaa, jolla on pystytty helpottamaan taloudellisesti muun muassa maahanmuuttajien osallisuutta opiston toimintaan. Kaskikuudessa on opintovuoden aikana tarjolla yli 200 eri kurssivaihtoehtoa. Kurssitarjonta on monipuolista, muun muassa kädentaitoja, liikuntaa, musiikkia, taidetta ja kotitaloutta. Kansalaisopisto järjestää myös Suomen kielen ja kulttuurin kursseja. (Kaskikuusen kansalaisopisto 2013.)

Kuopion konservatorion Lapinlahden musiikkiopisto järjestää Lapinlahdella musiikin perusopetusta. Opistossa voi opiskella soittamaan muun muassa useita jousisoittimia, puhallinsoittimia, klassista kitaraa, harmonikkaa ja kanteletta. Opisto järjestää vuosittain useita konserttitilaisuuksia Lapinlahden kunnassa. (Kuopion konservatorio 2013.)

Kansalaisopiston ja konservatorion toiminta voidaan tunnustaa myös koulutukseksi Lapinlahdella. Yleisesti kansalaisten keskuudessa ne mielletään kuitenkin harrastustoiminnaksi. Lapinlahdella toimii myös arkkitehtuuri- ja ympäristökulttuurikoulu Lastu, joka järjestää sekä harrastusmuotoista, että täyspäiväistä koulutusta. Lapsille ja nuorille Lastussa on tarjolla taiteen perusopetusta ympäristökulttuurista ja arkkitehtuurista. Aikuisille Lastu tarjoaa täydennyskoulutusta useilla ympäristö- ja rakennuskulttuurin kursseilla. (Arkkitehtuuri ja ympäristökulttuurikoulu Lastu 2013.)

Peruskouluopetusta Lapinlahdella on kuudessa koulussa; Alapitkällä, Martikkalassa, Nerkoolla, Paloisilla, Varpaisjärvellä ja Lapinlahden keskustassa. Perusopetuksen lisäksi kunnassa koulutusta tarjoaa lukio ja kuvataidelukio, joka on ainoa Pohjois-Savossa sijaitseva kuvataiteisiin erikoistunut lukio. Lukioissa opiskelee vuosittain noin 235 opiskelijaa, joista puolet on kuvataidelukion opiskelijoita. Opiskelijat lukioihin tulevat yli 30 eri kunnasta. Lapinlahden lukio ja taidelukio kuuluvat maailmanlaajuiseen Unesco-koulujen verkostoon. Lukio toteuttaa kansainvälistä toimintaa muun muassa osallistumalla kansainvälisiin projekteihin sekä pohjoismaiseen opiskelivaihtoon. Lukio-opintoihin voivat haakeutua kaikki peruskoulun suorittaneet, myös maahanmuuttajat, jos heillä on peruskoulutasoiset opinnot suoritettuna sekä riittävän hyvä suomen kielen taito. (Lapinlahden lukio ja taidelukio s.a.)

Portaanpään kristillinen opisto Lapinlahdella järjestää perusopetusta sekä perusopetuksen lisäopetusta. Näiden lisäksi opistolla on lukio-opetusta sekä lapsi- ja perhetyön tukitoimintaa johtavaa koulutusta. Ammattitutkinnon voi suorittaa koulunkäynnin aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaajaksi. Aikuisille opistolla on tarjolla monimuotokoulutuksena varhaiskasvatuksen koulutus. Lisäksi opisto järjestää taidekasvatusta ja pronssivalu-koulutusta. Varttuneille opistolla on järjestetty Värinää kuvataidekoulu. (Portaanpään kristillinen opisto s.a.) Portaanpään kristillisen opiston opinto-ohjaaja Smolanderin (2013-09-17) mukaan opistossa opiskelee tällä hetkellä muutamia maahanmuuttajia Suomen perusopetuksen opintoja. Smolander kertoi opiston suunnittelevan maahanmuuttajille suunnatun lukio-opintoihin valmistavan koulutuksen aloittamista. Päätös koulutuksen alkamisesta varmistuu keväällä 2014.

Valio ja Osuuskunta Itä-Maito ovat Lapinlahden kunnan suurimpia työllistäjiä. Kunnassa sijaitsee Suomen suurin maidon vastaanottomeijeri. Maitoa tuotetaan kunnan alueella 120 maitotilalla, yhteensä maatiloja on noin 400. Metsänhoito, puunkorjuu ja -kuljetustoiminta ovat kunnassa myös merkittäviä työllistäjiä. Pienyrittäjyyttä kunnassa on runsaasti; kahviloita, majoitusta, metalliteollisuutta ja jopa kivenlouhintaa ja -jalostusta. Lapinlahden kunnassa toimii yhteensä noin 500 yritystä. (Yrittäjät ja elinkeinot 2013.)

Heinäkuussa 2013 Lapinlahden väestöstä työvoimaan laskettiin kuuluvaksi noin 4 500 henkilöä, joka on vähän alle puolet koko väestöstä. Työttömänä heistä oli 13,1 %. Miesten työttömyys on kunnassa suurempi kuin naisten. Työttömistä 45 % on yli 50-vuotiaita. Työttömiä ulkomaalaisia heinäkuussa oli 29 ja edellisvuoden joulukuussa 20 henkilöä. (Työnvälitystilasto 2013.) Suuri ulkomaalaisten työttömien määrän lisäys puolen vuoden aikana johtuu kiintiöpakolaisten saapumisesta kuntaan alkuvuodesta.

3.2 Kunnan maahanmuuttajapalvelut

Lapinlahden kunnan palvelut ovat kaikkien kuntalaisten käytössä. Vain maahanmuuttajille suunnattuja palveluja kunnassa on Ylä-Savon maahanmuuttoneuvojan palvelupäivä kerran kahdessa viikossa. Sen lisäksi kunnan perheosaston sosiaalityössä on nimetty sosiaalipalveluohjaaja hoitamaan pakolaisasioita. (Lapinlahti sosiaalityö 2013.)

Lapinlahden kunnan maahanmuuttaja saa tarvitsemiensa maahanmuuttoon liittyviä palveluita vain osin omasta kunnasta. Kokemuksestani tiedän, että Lapinlahden kunnassa palveluita, jotka kuuluvat pakollisiin ja välttämättömiin käyntikohteisiin maahanmuuton yhteydessä tarjoaa Kela, terveyskeskus sekä osittain työ- ja elinkeinotoimisto. Työttömille maahanmuuttajille tehtävä kotouttamissuunnitelma ja siihen liittyvät kotoutumista tukevat toimenpiteet laaditaan Iisalmen tai Kuopion työ- ja elinkeinotoimistossa, jossa maahanmuuttajien asiointi tapahtuu. Lapinlahden lähin maistraatti sijaitsee Iisalmessa ja maahanmuuttoon liittyvät poliisin lupa-asiat on keskitetty Kuopion poliisiasemalle.

4 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHTANA ASIAKAS

Kiinnostukseni maahanmuuttajatyöhön, maahanmuuttajien hyvinvointiin ja kotoutumisen tukemiseen on lähtöisin henkilökohtaisesta elämästäni. Vuonna 2012 maahanmuuttaneen aviopuolisoni kotoutumisprosessia seurattessa ja avustaessa tein huomion suomalaisen palvelurakenteen monimutkaisuudesta, lakivelvoitteiden runsaudesta sekä maahanmuuttajan vaikeudesta päästä mukaan yhteiskuntaamme tasavertaisena kansalaisena. Tuolloin havaitsin tarpeen Lapinlahden maahanmuuttajille suunnatusta palveluoppaasta. Suomen kieltä osaamattoman maahanmuuttajan on lähes mahdotonta selviytyä virastoviidakosta, johon maahanmuuttajan on välttämätöntä osallistua. Lapinlahtelaiset maahanmuuttajatuttavani ovat kertoneet vaikeuksistaan löytää tarvittavat palvelut ja siitä, kuinka vaikeaa maahanmuuttajan on Suomessa asioida hoitamassa välttämättömiä asioitaan. Alkuvuodesta 2013 Lapinlahden kunta alkoi vastaanottaa kiintiöpakolaisia, joten maahanmuuttajien ja avuntarvitsijien määrä kunnassa lisääntyy koko ajan. Opinnäytetyöni tarve on siis asiakaslähtöinen ja ajankohtainen.

Maahanmuuttaja tulisi saada nopeasti aktivoitua asuinpaikkakunnan ja ympäristön toimintoihin mukaan. Silloin sekä maahanmuuttaja että ympärillä olevat ihmiset tuntevat molemminpuolista ymmärrystä toisiaan kohtaan, joka puolestaan helpottaa kotoutumista ja integroitumista uuteen yhteisöön ja ympäristöön. Olen myös huomannut Lapinlahden kunnassa maahanmuuttajille palveluja tarjoavien virastojen työntekijöiden vaikeudesta palvella maahanmuuttaja-asiakasta. Puutteellinen kielitaito sekä tietämättömyys maahanmuuttaja-asiakkaan tarpeista ja hänelle saatavilla olevista palveluista vaikeuttivat monia palvelutilanteita. Informaatio uudesta kotikunnasta, joka maahanmuuttajan tulisi palveluista saada, jää ainakin Lapinlahdella lähes kokonaan saamatta.

Kaikilla maahanmuuttajilla on tarve uudessa kotikunnassaan ja kodissaan oman, hyvän arjen saavuttamiseen. Tähän tarvitaan useita yhteiskunnan ja asuinkunnan palveluja. Mielestäni maahanmuuttajalle olisi aktiivisesti tarjottava tietoa näistä tarvittavista palveluista, koska usein maahanmuuttaja ei itsenäisesti osaa tai voi etsiä tätä tarvittavaa tietoa. Ylä-Savon maahanmuuttoneuvoja Kaja Rahke-
man sähköpostin (2013-06-19) mukaan juuri palveluista tiedottaminen maahanmuuttajille on todella hankalaa. Ylä-Savon alueen maahanmuuttajapalveluita tarjoavista virastoista vain TE-toimisto on ottanut esimerkiksi Ylä-Savon palveluopasta jaettavaksi maahanmuuttaja asiakkailleen. Useimmilla maahanmuuttajilla yhteisen kielen puuttuminen viranomaisten ja kuntalaisten kanssa rajoittaa palveluiden saavuttamista ja käyttämistä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu raportista sekä palveluoppaasta. Raportti sisältää teoriaa maahanmuutosta, lainsäädännöstä sekä käytännöistä maahanmuuton yhteydessä. Tavoitteeni on tuoda esille maahanmuuttoprosessin monimutkaisuus. Eli se, mitä kaikkea maahanmuuttajan ja uuden kotikunnan tulee huomioda, jotta kotoutuminen olisi helpompaa. Opinnäytetyönäni kehitän Lapinlahden kunnan maahanmuuttajille selkeän tietopaketin, helposti luettavan palveluoppaan. Oppaan toteutan muodossa, jossa sitä on helppo päivittää. Päivitys mahdollistaa oppaan käytettävyyden tulevaisuudessa. Opasta voivat hyödyntää myös maahanmuuttajien kanssa työskentelevät ja yhteistyötä tekevät tahot.

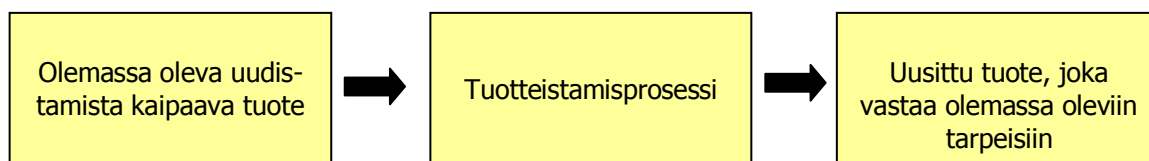
5 PALVELUOPPAAN TUOTEKEHITYS

Opinnäytetyöni tuotoksena syntyi palveluopas. Opinnäytetyöni sisältää kvalitatiivisen- eli laadullisen tutkimuksen. Lähtökohtana kvalitatiiviselle tutkimukselle on kuvata todellista elämää (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2012, 163.) Opinnäytetyöni on asiakaslähtöinen. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on tutkittavan ilmiön syvälinen ymmärtäminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan yksittäisiä tapauksia, toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, jossa tutkitaan tapausten joukkoa. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ihmisten reaali maailman asioiden merkityksistä, näkemyksistä ja kokemuksista. (Kananen 2008, 24–25.) Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään siis kokonaisvaltaiseen, luonnollisista ja todellisista tilanteista hankittavaan tietoon. Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Siinä tutkimussuunnitelma muotoutuu ja muuttuu olosuhteiden mukaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tieto kerätään havainnoimalla ja keskustelemalla tutkittavilta ihmisiltä. Apuna tiedon hankinnassa voidaan käyttää erilaisia testejä ja lomakkeita. (Hirsjärvi ym. 2012, 164.)

Käytin työssäni Jämsän ja Mannisen tuotteistamisprosessia (2000). Siinä tuotteistamisprosessi jäsenyy viiden toisiaan seuraavan vaiheen mukaan:

- kehittämistarpeen tunnistaminen
- ideointivaihe
- tuotteen luonnostelu
- tuotteen kehittäminen
- tuotteen viimeistely

Ylä-Savon maahanmuuttajien palveluoppaassa on esitelty myös Lapinlahden kunnan palvelut joita maahanmuuttaja tarvitsee. Tuote on todettu Lapinlahden maahanmuuttajien keskuudessa toimimattomaksi, joten opinnäytetyönä pyrin parantamaan olemassa olevaa tuotetta ja kohdentamaan tuotteen juuri Lapinlahden maahanmuuttajille. Opinnäytetyönä tuotettava Lapinlahden maahanmuuttajille suunnattu palveluopas on siis ongelmalähtöisen tuotteistamisprosessin tuotos (kuvio 3).



KUVIO 3. Olemassa olevan tuotteen parantaminen (Jämsä ja Manninen 2000, 30.)

5.1 Opinnäytetyön kehittämistarpeen tunnistaminen

Keskeistä kehittämistarpeen tunnistamisessa on selvittää asiakasryhmän tarpeet. Kehittämistarpeen tunnistamisessa käytetään erilaisia menetelmiä. Arviointitiedon kerääminen jo olemassa olevista palveluista on yksi menetelmistä. Asiakaspalautteilla pystytään tunnistamaan olemassa olevia tarpeita ja ongelmia. Analysoimalla palautteita löydetään ongelmia ja kehittämistarpeita ongelmalähtöisesti. Yleisenä tavoitteena on jo olemassa olevan palvelumuodon parantaminen ja kehittäminen. Uusi asiakaskunta edellyttää usein täysin uuden palvelu- tai materiaallisen tuotteen kehittämistä, jotta se vastaisi asiakkaiden tarpeita. (Jämsä ja Manninen 2000, 29–31.)

Tavoitteeni oli kehittää asiakkaan, eli maahanmuuttajan tarpeisiin vastaava palveluopas. Palveluoppaan tuottamiseksi tehtävänäni oli selvittää maahanmuuttajien sisällöllinen tarve oppaalle eli selvittää kehittämistarve. Asetin tutkimustehtäväkseni löytää vastauksia kysymyksiin:

- Mitä palveluja maahanmuuttaja tarvitsee kotoutumisvaiheessaan?
- Mitä tietoa Lapinlahtelainen maahanmuuttaja maahanmuuton alkuvaiheessa tarvitsee?
- Mikä auttaa Lapinlahtelaista maahanmuuttajaa omassa kotoutumisessaan?

Maahanmuuttajille tehdyssä kyselytutkimuksessa (2012) vastanneista 59 % oli kokenut saaneensa tietoa tarjolla olevista asuinkuntansa palveluista melko vähän, vähän tai ei lainkaan. Eniten tietoa tarjolla olevista julkisista palveluista maahanmuuttajat kokivat saaneensa muilta maahanmuuttajilta. Seuraavaksi eniten tietoa saatiin viranomaisilta sekä internetistä. (Maahanmuuttajabarometri 2012, 50–51.) Oma kokemukseni palveluiden tiedottamisesta maahanmuuttajille on samansuuntainen. Maahanmuuttaja-asioissa kohtaamani viranomaiset ovat tietoisia vain oman työyksikkönsä tarjoamasta palvelusta. Kokonaisvaltaista palveluohjausta ei lapinlahtelainen maahanmuuttaja virastoista saa. Maahanmuuttajan on itse pystyttävä selvittämään tarvitsemansa palvelut ja niiden sijainnit sekä muut yhteystiedot. Lapinlahtelaiselle maahanmuuttajalle kaikkia palveluita ei omasta kunnasta löydy, vaan palveluita joutuu hakemaan myös Iisalmesta ja Kuopiosta.

Hyödynsin opinnäytetyössäni jo valmista aineistoa, vuonna 2008 Savonian ammattikorkeakoulussa valmistunutta Anttosen ja Moilasen opinnäytetyötä *Suomussalmen kunnan maahanmuuttajien palveluopas, tukea kotoutumiseen*. Siinä on kattavasti selvitetty kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä alueen maahanmuuttajien tarpeita palveluoppaan sisällölle. Koska tällainen tutkimus samasta aiheesta oli jo olemassa, en katsonut aiheelliseksi toteuttaa vastaavanlaista laajaa tutkimusta enää omaan opinnäytetyöhön liittyen, vaan hyödynsin kyseisen tutkimuksen tuloksia Lapinlahden kunnan maahanmuuttajien palveluoppaan kehittämisessä. Maantieteellisesti Suomussalmi ja Lapinlahti ovat vierekkäisissä maakunnissa, joten sijainnilliset lähtökohdat maahanmuutolle ovat samantyyppiset.

Halusin varmistua tutkimustuloksista, joten toteutin pienimuotoisen haastattelun lapinlahtelaisille maahanmuuttajalle. Koska heidän vastaukset toistivat aikaisemman tutkimuksen tuloksia, totesin aineiston riittäväksi opinnäytölleni. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kerättävän aineiston määrää ei päätetä etukäteen, vaan haastatteluaineisto katsotaan riittäväksi, kun samat asiat alkavat toistaa itseään, eikä uutta tietoa tutkimuksen kannalta tule enää esiin. Tätä kutsutaan saturaatioksi eli kylläntymiseksi. (Hirsjärvi ym. 2012. 182.)

Tutkimusmenetelmäksi omalle tutkimukselleni valitsin teemahaastattelun. Teemahaastattelussa aihealue on haastattelijan tiedossa, mutta kysymyksiä ei ole asetettu tarkkaan muotoon tai järjestykseen (Hirsjärvi ym. 2012, 208). Haastateltavat henkilöt ovat tuntemiani lapinlahtelaisia maahanmuuttajia. Haastattelin yhtä naista ja kolmea miestä. Haastateltavat ovat asuneet Suomessa vähintään kaksi vuotta, joten heillä on omakohtainen kokemus maahanmuuton ja kotoutumisen vaiheista.

Kehittämistarpeen selvitysvaiheen haastattelut toteutin yksilöllisesti, joten esille tulleet asiat ovat yksilön mielipiteitä, joihin haastattelutilanteella ei ole ollut vaikutusta. Kahdelle haastateltavalle lähetin etukäteen heidän pyynnöstään sähköisesti haastattelun aiheet, koska he olivat epävarmoja haastatteluun riittävästä kielitaidostaan. Haastattelemini maahanmuuttajien kielitaito oli minulla etukäteen tiedossa, joten katsoin parhaaksi toteuttaa ”keskusteleavamman” haastattelun kahvittelun lomassa, jotta saisin parhaimman mahdollisen ymmärryksen heidän tarpeistaan palveluoppaalle. Myös oma vähäinen kielitaito vaikutti tutkimusmenetelmän valintaan.

Haastattelutilanteseen tein itselleni avuksi aihealueen kysymyksistä muistion (liite 1), jotta koko aihepiiri tulisi varmuudella keskusteltua. Muistio osoittautui hyödylliseksi keskustelun rajaajaksi, vaikka keskustelut olivatkin tunnelmaltaan avoimia. Haastattelun teemoiksi valitsin maahanmuuton kokemukset sekä tarpeet ja toiveet palveluoppaalle. Näillä teemoilla pystyin saamaan Lapinlahden palveluoppaan sisällön tarpeet selvitettyä.

Haastattelutilanteet osoittautuivat kestoiltaan pitkiksi vapaamuotoisuutensa vuoksi. Jo ensimmäisessä haastattelussa huomasin, ettei minulla ollut mahdollisuutta nauhoittaa pitkiä haastatteluja. Tallensin haastateltavien vastauksista muistiinpanot keskustelun lomassa. Yleensä kvalitatiivisen tutkimuksen aineistot ovat niin laajoja, että niitä täytyy käsitellä eli pelkistää sellaiseen muotoon, että analysointi on mahdollista (Kananen 2008, 88). Haastattelutilanteessa tekemiini muistiinpanoihin tein pelkistetyt avainsanat jo haastattelutilanteessa, jonka vuoksi aineiston analysointi osoittautui helpoksi. Kävin läpi kaikki haastattelumistiinpanoni ja koska haastateltavia oli vähäinen määrä, löysin vastauksien yhtäläisyydet nopeasti. Kerroin haastateltaville tuhoavani muistiinpanot heti niiden käsittelyn jälkeen, joten kukaan ulkopuolinen henkilö niitä ei pääse näkemään. Koska haastateltavilta en kysynyt henkilötietoja, heidän mielestään vastauksissa ei kuitenkaan mitään sellaista arkaluontoista tietoa ollut, jota olisi pitänyt salata.

Ylä-Savon alueella on kuntien yhteinen maahanmuuttajien palveluopas. Se sisältää Keiteleen, Kiuruveden, Pielaveden, Sonkajärven, Vieremän ja Lapinlahden kuntien maahanmuuttajille suunnatut informaatiot kuntien palveluista. Haastatellessani lapinlahtelaisia maahanmuuttajia esittelin heille myös Ylä-Savon alueen maahanmuuttajien palveluoppaan, jonka käytettävyydestä pyysin heidän kommenttejaan. Ylä-Savon palveluopas on saatavilla sähköisessä muodossa suomen, englannin ja venäjän kielisenä. Useat tuntemani maahanmuuttajat puhuvat jonkin verran englantia, mutta palveluopasta he eivät englannin kielisenäkään pysty hyödyntämään runsaan tekstimäärän vuoksi.

5.1.1 Ongelma-analyysi olemassa olevasta oppaasta

Selvitin olemassa olevan palveluoppaan kehittämistarvetta myös ongelma-analyysillä eli käytännössä ongelmapuu-menetelmällä. Tavoitteena siinä on analysoida olemassa oleva tilanne ja tunnistaa negatiiviset kohdat. Ongelmapuu-menetelmällä tarkastellaan olemassa olevaa ongelmaa jaoteltuna pienempiin ja tarkempiin osiin. (Viita 2013.)

Hyödynsin kehittämistarpeen selvitysvaiheessa maahanmuuttajien haastattelujen vastauksia. Ylä-Savon maahanmuuttajien palveluoppaan he kokivat vaikeaksi lukea, koska siinä on liian paljon tekstiä ja liikaa informaatiota. Osa palveluoppaan informaatiosta on sellaista, jota he eivät koe tarvitsevana. Oppaan luettavuus maahanmuuttajien keskuudessa heikkenee silloin, kun siinä on paljon tekstiä yhdellä sivulla. Palveluoppaan he kokivat kokonaisuudessaan liian pitkäksi, joka johtuu osaksi siitä, että se sisältää kuuden kunnan informaation. Täysin turhana he kokivat myös oppaassa olevan tiedon kuntien koosta ja asukaslukuista ja muista vastaavista yleistiedoista. Kokonaisuudessaan opas ei ollut heistä kiinnostava, koska siinä on liikaa tekstiä ja ylimääräisiä tietoja, jotka on esitetty liian tiiviissä muodossa. Oppaan jakelu eli sen saatavuus on myös vaikeaa sekä maahanmuuttajien että Ylä-Savon maahanmuuttajaneuvojan mielestä. Opasta ei ole saatavilla esimerkiksi niistä virastoista joiden palveluja maahanmuuttajat käyttävät. Kuviossa 4 on nähtävillä ongelmapuu-menetelmällä hahmottamani ongelmakohdat Ylä-Savon kuntien yhteisestä maahanmuuttajien palveluoppaasta.

LOPPUTULOS	VAIKEASTI KÄYTETTÄVÄKSI OSOITTAUTUNUT OLEMASSA OLEVA MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUOPAS								
SEURAS	VAIKEA LUETTAVUUS			KIINNOSTAMATON			HUONO KÄYTETTÄVYYS		
SYY	Vieras kieli	Liikaa tekstiä	Liian tiivis	Liian pitkä kokonaisuus	Muiden kuntien tiedot	Turhaa tietoa	Vain netti-versio	Huono saatavuus	Hidas etsiä tietoa

KUVIO 4. Ongelmapuu Ylä-Savon maahanmuuttajien palveluoppaasta.

5.1.2 Tavoiteanalyysi palveluoppaan kehittämiseksi

Kehittämistyössä olemassa oleviin ongelmiin pyritään löytämään ratkaisut eli tavoitteet joilla olemassa oleva tuote voidaan kehittää vastaamaan sen hetkistä tarvetta. Tavoiteanalyysillä pyritään tiedossa oleviin ongelmiin löytämään realistisesti saavutettavat tavoitteet eli ongelmien ratkaisut. (Viita 2013.) Kuviossa 5 on esitelty ratkaisupuu, jonka hahmottelin tiedossa olevien ongelmien pohjalta. Ratkaisupuu-menetelmää hyödyntämällä sain selville palveluoppaan kehittämistarpeen ja tavoitteen.

RATKAISUT	"Avainsanat" useilla kielillä	Lyhyt ja selkeä informaatio	Kuvia ja väljyyttä	Vain oleellinen tieto	Palveluiden tärkeysjärjestys	Selkeä ulkoasu	Kätevä saatava tuote	Runsas jakelu	Aina saatavilla
SEURAKSET	"Hakusanoihin" perustuva tiedonhaku, selkeä lyhyt informaatio. HELPOTTAA LUETTAVUUTTA			Oleellinen tieto tärkeysjärjestyksessä, selkeästi esiteltynä. LISÄÄ KIINNOSTAVUUTTA			Kotona aina saatavilla oleva opas. HELPOTTAA KÄYTETTÄVYYTTÄ		
LOPPUTULOS	SELKEÄ, KIINNOSTAVA JA HELPOSTI KÄYTETTÄVÄ LAPINLAHDEN KUNNAN MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUOPAS								

KUVIO 5. Ratkaisupuu-menetelmällä löydetyt ratkaisut kehittämisongelmaan.

Opinnäytetyöni kehittämistarve oli siis tehdä Lapinlahden kunnan maahanmuuttajille oma kuntakohmainen palveluopas, joka on helppolukuinen, sisällöltään kiinnostava ja myös helposti käytettävissä oleva. Siinä ei ole paljon tekstiä, vaan se sisältää vain lyhyen informaation palveluista. Oppaan kiinnostavuutta ja selkeyttä lisäsin kuvilla ja logoilla.

5.2 Kehittämistarpeesta ideaksi

Tuotteistamisprosessissa tiedossa olevasta kehittämistarpeesta seuraa ideointivaihe. Siinä kehittämistarpeeseen pyritään löytämään ratkaisut innovaatiolla ja eri vaihtoehdoilla. Ratkaisuvaihtoehtoja voi löytyä muun muassa asiakaspalautteista. (Jämsä ja Manninen 2000, 35.) Hyödynsin tässä vaiheessa aikaisemmin asiakaslähtöisesti tekemiäni ongelma- ja tavoiteanalyysiä.

Kehittääkseni opinnäytetyönä Lapinlahden maahanmuuttajille uuden, helpommin käytettävän palveluoppaan, käytin ideointivaiheessa apunani sinisen meren strategiaa (kuvio 6). Se toimii apuvälineenä pyrittäessä kehittämään toimintaa tai tuotetta. Sinisen meren strategian tavoitteena on löytää olemassa olevasta tuotteesta tai toiminnasta ne kohdat, joita supistamalla, poistamalla ja korostamalla sekä uutta luomalla päädytään parempaan lopputulokseen. Erityisen tärkeitä kohtia nelikenttämallissa on poistaminen ja uuden luominen. Näitä kohteita löytämällä pystytään olemassa olevasta tuotteesta poistamaan epäolennainen ja kehittämään tuotetta innovatiivisesti. (W. Chan Kim ja Mauborgne 2006.)

Palveluoppaan kehittämisvaiheessa haastattelemani maahanmuuttajat kertoivat jo Ylä-Savon palveluoppaan kehitettäviä kohtia (ks. 5.1.1.). He myös kertoivat paikantavansa tarvittavan palvelun paremmin jos palveluoppaassa olisi kuva palveluntarjoajan toimipisteestä. Omakohtaisen kokemukseni mukaan myös palvelun maksullisuuden tiedostaminen helpottaa maahanmuuttajien arkea. Silloin he osaavat varustautua käteisen rahan mukaan ottamisella ja näin ollen voi säästyä turhilta asioimiskäynneiltä. Haastattelun vastauksista oli helposti poimittavissa Sinisen meren strategiaa käyttämällä ne kohdat, joita kehittämällä pystyin vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja tekemään uuden toimivan palveluoppaan Lapinlahden kunnan maahanmuuttajille.

SUPISTA	KOROSTA
<ul style="list-style-type: none"> • Tekstiä. • Yleistä informaation määrää. 	<ul style="list-style-type: none"> • Paikallista informaatiota. • Koulutusmahdollisuuksia. • Harrastusmahdollisuuksia. • Oppaan selkeyttä ja yksinkertaisuutta.
POISTA	LUO
<ul style="list-style-type: none"> • Muiden kuntien tiedot. • Kiinteistönvälittäjien tiedot. • Vanhentuneet tiedot. • Palvelut joihin pääsy edellyttää lähteen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valokuva palveluntarjoajan toimipaikasta. • Tunnuskuva palvelun maksullisuudesta.

KUVIO 6. Ylä-Savon maahanmuuttajien palveluoppaan ideointi sinisen meren strategian avulla.

5.3 Palveluoppaan luonnostelu

Tuotteen luonnosteluvaiheessa on selvitettävä tuotteen asiasisältö. Luonnosteluvaiheessa analysoidaan eri tekijät ja näkökohdat, joiden mukaan tuote suunnitellaan ja valmistetaan. Tuotteen suunnittelussa on otettava huomioon tuotteen käyttäjän tarpeet, kyvyt ja ominaisuudet. Tällöin saadaan aikaan tuote, joka palvelee asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. (Jämsä ja Manninen 2000, 43–44.)

Tuotteen käyttäjänä ja hyödynsaajana voivat olla asiakkaan lisäksi myös palveluntuottajat, jolloin hyöty asiakkaalle tulee välillisesti. Tuotekehityksen luonnosteluvaiheessa pyritään laatimaan asiakasprofiili, jolla pystytään selventämään asiakkaiden tarpeita ja täsmentämään suunnitellun tuotteen hyödynsaajat sekä huomioidaan palveluntuottajien ja -tarjoajien näkemyksiä. Asiakaslähtöisesti suunniteltu ja tuotettu tuote palvelee käyttäjäryhmää tehokkaimmin. (Jämsä ja Manninen 2000, 44.)

Maahanmuuttajabarometrissä (2012) tärkeimmiksi tekijöiksi kotoutumisessaan uuteen kotikuntaan ja -maahan maahanmuuttajat kokivat kielitaidon, terveyspalvelut, turvallisuuden, perheelle ja elämäntilanteeseen sopivan asunnon sekä kaikkein tärkeimpänä työn. Parhaiten heidän tarpeitaan puolestaan vastasivat kirjasto-, liikunta- ja kulttuuripalvelut sekä lasten päivähoito, neuvola ja nuorten harrastustoimintoihin liittyvät palvelut. Maahanmuuttajabarometriin vastanneet käyttivät julkisista palveluista eniten terveyskeskuspalveluita, liikuntapalveluita, Kela:n sekä kirjaston palveluita. (Maahanmuuttajabarometri 2012, 21, 45–46.) Nämä edellä mainitut palvelut siis tukevat maahanmuuttajia kotoutumisessa.

Barometrin vastaajista vapaa-ajan koki erittäin tärkeäksi 46 % ja melko tärkeäksi 40 %. Harrastaminen oli erittäin tärkeää 37 prosentille ja melko tärkeää 46 % vastaajista. Tärkeimpiä harrastuksia maahanmuuttajilla vapaa-aikana olivat liikunta tai urheilu, lukeminen, elokuvat sekä taide, käsityöt ja musiikki. Kodin ulkopuolella järjestettyyn harrastus- tai vapaa-ajan toimintaan osallistui 50 % vastaajista. Kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista 5 % ei harrastanut mitään. Suurin syy miksi harrastus- ja vapaa-ajan toimintaan ei osallistuttu, oli tietämättömyys harrastusmahdollisuuksista. (Maahanmuuttajabarometri 2012, 60–64.)

Pohjois-Savon maahanmuuttajaneuvoja Kaja Rahkema kertoi sähköpostissaan (2013-06-19) Ylä-Savon maahanmuuttajien palveluoppaan suunnitteluvaiheen tavoitteista. Tavoitteena oli ollut tuottaa kunnasta selkokielineen tietopaketti, jossa on viranomaisten logot ja yhteystiedot sekä perustiedot palveluista. Pienet Ylä-Savon kunnat eivät kuitenkaan olleet halukkaita tuottamaan kuntakohtaista opasta, joten Iisalmi teki oman oppaan ja muut kuusi kuntaa yhteisen oppaan. Maahanmuuttajaneuvoja myöntää, että kuuden kunnan tiedot sisältävä opas on maahanmuuttajalle vaikealukuinen, eikä se houkuttele asiakasta tutustumaan tuotteeseen.

Lapinlahden kunnan maahanmuuttajien palveluoppaan luonnostelun aloitin kehitystarpeen tunnistamisvaiheessa selvittämäni tarpeen pohjalta. Palveluoppaan luonnostelussa hyödynsin siis loppukäyttäjien eli maahanmuuttajien haastatteluissa esille tulleita mielipiteitä ja ajatuksia (ks. 5.1.1.). Aineisto, jonka pohjalta palveluoppas on tehty, pidän varsin kattavana ja luotettava.

Haastattelemani lapinlahtelaiset maahanmuuttajat samoin kuin Anttosen ja Moilasen omaan tutkimukseensa (2008) haastattelemat maahanmuuttajat toivoivat palveluoppaassa olevan alkuvaiheen kotoutumiseen välttämättömien palveluiden ja käyntikohteiden esittelyn. Molempien tutkimusten mukaan maahanmuuttajat haluaisivat oppaassa olevan esiteltynä myös asuinkunnan harrastus- ja koulutusmahdollisuuksia. Maahanmuuttajien mielestä lyhyt informaatio palvelusta, viraston logo ja valokuva sekä yhteystiedot ovat riittävä tieto oppaassa. Viraston kuva helpottaa heitä paikantamaan palvelun sijainnin helpommin kuin pelkkä osoitetieto. He kertoivat hyötyvänsä eniten yksinkertaisesta palveluoppaasta, jossa ei ole paljon tekstiä. Lapinlahtelaisten maahanmuuttajien mielipiteet jo olemassa olevasta palveluoppaan sisällöstä olivat keskenään lähes täysin samanlaiset.

Luonnosteluvaiheessa tein alustavan suunnitelman Lapinlahden kunnan maahanmuuttajien palveluoppaan sisällöstä (liite 2). Sillä halusin varmistua sisällön oikeellisuudesta, todellisesta tarpeesta. Suunnitelman esittelin aikaisemmin haastattelemilleni lapinlahtelaisille maahanmuuttajille. Heidän mielestään suunnitelman sisältö vastasi melko hyvin heidän tarpeitaan. Tarpeelliseksi he eivät suunnitelmassa kokeneet omistusasumiseen ja sosiaalisiin kriisitilanteisiin liittyvää informaatiota.

5.4 Palveluoppaan kehittäminen ja sisällönmäärittely kohderyhmän tarpeita vastaavaksi

Tuotteen kehittämissä vaiheissa toteutetaan luonnosteluvaiheessa valitut ratkaisut. Usein tässä vaiheessa kehitetään tuotteesta mallikappale, jota esitellään eli koekäytetään ja sen perusteella tuotetta vielä kehitetään. Tuotteen koekäyttö kannattaa kohdentaa tuotteen loppukäyttäjille. Näin tuotteesta saadaan arjen tilanteita vastaavaa palautetta. Tuotteen esitellään laadun varmennukseen. (Jämsä ja Manninen 2000, 54, 85.)

Tuotteen kehittämisellä pyritään lopputulokseen, jossa tuotteen viestin lähettäjän ja vastaanottajan tarpeet kohtaisivat. Jos tuote ei vastaa vastaanottajan kiinnostuksen kohteisiin, hänen asenteensa vaikuttaa informaation vastaanottamiseen häiritsevästi. Tavallisimpia informaation välittämisen muotoja ovat painotuotteet kuten esitteet, ohjelehtiset ja oppaat. Painotuotteessa informaation tulisi olla sellaisessa muodossa, joka aukeaa lukijalle ensilukemalta. Tekstin otsikoiden muotoilu ja tekstin jäsentely selkeyttävät informaation ydinajatusta. Painotuotteen fontti ja koko, palstoitus ja kuvitus ovat osa painotuotteen oheisviestintää. (Jämsä ja Manninen 2000, 56–57.)

Lapinlahden kunnan maahanmuuttajien palveluoppaan kehittelyvaiheessa otin huomioon maahanmuuttajien toiveet oppaan ulkoasusta ja sisällöstä. Asiakaslähtöisesti suunniteltu Lapinlahden kunnan maahanmuuttajien palveluopas on selkeä ja helppo lukuinen, kiinnostava sekä helposti käytettävissä maahanmuuttajien keskuudessa (ks. kuvio 5). Maahanmuuttajien tärkein toive palveluopalle oli, ettei se sisällä paljon tekstiä. Tärkeäksi he kokevat helposti löydettävät yhteystiedot, josta voi lisätietoa lähteä kysymään. Tästä syystä oppaaseen sisällytin vain välttämättömät virastot, työllistymiseen ja koulutukseen sekä vapaa-aikaan liittyvät palvelut yhteystietoineen ja kuvineen. Informaationa ja tekstinä oppaassa on lyhyesti kerrottuna jokaisen viraston toiminnot ja yhteystiedot.

5.4.1 Helposti luettavissa oleva opas

Maahanmuuttaja tarvitsee palautteen mukaan helposti luettavan ja ymmärrettävän palveluoppaan. Luettavuuden helpottamiseksi oppaan mallikappaleen avainsanat palveluista olivat suomen kielen lisäksi englannin, ruotsin, venäjän, viron ja arabian kielillä. Valitsin nämä kielet avainsanoihin, koska tiedän näitä kieliä äidinkielenään puhuvia maahanmuuttajia Lapinlahdella asuvan. Näiden kieliryhmien edustajia on myös saatavilla tarkistamaan palveluoppaan avainsanojen oikeellisuus. Avainsanat on sijoitettu sivun alkuun (kuva 1), jotta maahanmuuttajan on helppo löytää tarvitsemansa palvelu oppaasta. Ymmärrettävällä kielellä olevat avainsanat oppaassa helpottavat loppukäyttäjää löytämään tarvitsemansa palvelun tiedot oppaasta.

Palveluoppaan ulkoasun tulee olla selkeä kokonaisuus. Siihen vaikuttavat tekstin fontti, kuvien ja kuvioiden käyttö ja asemointi sekä värit. Oppaan informaation sisällössä ja rakenteessa otin huomioon selkokielen kirjoitusohjeistuksen. Selkokielisessä oppaassa informaatiotekstinä ovat vain oleelliset asiat ja ne on kirjoitettu välttäen vaikeita lauserakenteita ja sanoja (Selkokeskus s.a.). Kuvassa 1 on nähtävissä palveluoppaan lyhyesti ja selkeästi esitelty informaatio maahanmuuttoneuvojan palveluista.

1. MAAHANMUUTTONEUVONTA

★ Maahanmuuttoneuvonta	★ Immigrationcounseling	★ immigrations-rådgivning
★ Sisserändajate nõustamine	★ Консультации для иммигрантов	★ مساعدة المهاجرين
	★ مهاجرت مشاوره	

www.iisalmi.fi/maahanmuuttoneuvonta

Maahanmuuttoneuvoja auttaa maahanmuuttoon liittyvissä asioissa (oleskelulupa, maistraatti, suomen kielen kurssit ym.)

Maahanmuuttoneuvoja on tavattavissa Lapinlahdella joka toinen viikko.

KUVA 1. Havaintokuva Lapinlahden kunnan maahanmuuttajan palveluoppaasta (Mosaiyf 2013, 5.)

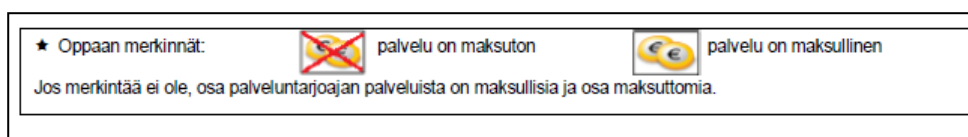
Palveluoppaan fontti on Arial 14 ja riviväli on 1,5. Fontin koko, tyyli ja tekstin väljyys helpottavat luettavuutta. Oppaan värivalinnoilla pyrin selkeyttämään informaation ydinkohdat, jolloin ne ovat helposti löydettävissä. Konaisuudesta pyrin tekemään visuaalisesti miellyttävän ja helposti luettavan.

Maahanmuuttajat toivoivat oppaaseen valokuvan palveluntarjoajan toimipaikasta. Kuvassa 2 on nähtävissä osa kyseisen palveluntarjoajan valokuvalla ja logolla varustetusta informaationsivusta. Valokuvaan on lisätty numeron sisältämä ”linkki” karttasivustolle, jotta palvelu olisi helposti paikannettavissa kartalla sekä maastossa.



KUVA 2. Havaintokuva palveluoppaan kuvituksesta, väriyksestä ja merkinnöistä (Mosaiyf 2013, 8.)

Sisällytin oppaaseen myös merkinnän palvelun maksullisuudesta (kuva 4). Merkintä auttaa maahanmuuttajaa varautumaan rahallisesti palveluja saadakseen. Kuvassa 1 merkintä on nähtävissä palvelun informaationsivulla. Osa Lapinlahden maahanmuuttajien palveluista on kymmenien kielometrien päässä, joten turhat virastokäynnit ovat sekä taloudellinen että ajallinen rasite maahanmuuttajalle.



KUVA 4. Palveluoppaan merkinnät palvelun maksullisuudesta (Mosaiyf 2013, 3.)

5.4.2 Maahanmuuttajaa kiinnostava opas

Palveluoppaan helppo luettavuus lisää myös oppaan käytettävyyttä sekä kiinnostavuutta. Maahanmuuttajien palautteen mukaan kiinnostava opas sisältää vain heille oleellisen tiedon tärkeysjärjestyksessä ja selkeästi esiteltynä. Palveluoppaan selkeään ulkoasuun vaikuttavat tekijät on esitelty sivuilla 33–34.

Informaatio-osa on rajattu sisältämään vain oleellisen tiedon maahanmuuttajan kannalta. Palvelujen sisällön esittely on tiivistetty muutaman rivin informaatioon (kuva 1). Enemmän palvelusta tietoa tarvitessaan maahanmuuttajan on helppo hakeutua sitä etsimään oppaaseen sijoitetun internet-sivun osoitteen ja linkin kautta. Tärkein informaatio palvelusta on yhteystiedot. Oppaassa ne on sijoitettu värilliseen laatikkoon selkeyden lisäämiseksi (kuva 2). Oppaan värytyksellä on helpotettu tiedon hakua oppaasta. Jokaisella sivulla toistuu sama väriteema. Tällä ratkaisulla oppaan selkeys ja luettavuus on parempi.

Palvelut oppaassa on otsikoitu siihen järjestykseen, jossa maahanmuuttajat niitä käytännössä tarvitsevat. Maahanmuuton alkuvaiheessa tulee maahanmuuttajan asioida tietyssä järjestyksessä virastoissa. Esimerkiksi oleskelulupa täytyy olla, jotta maahanmuuton voi rekisteröidä. Maahanmuuton rekisteröityään maahanmuuttaja saa suomalaisen henkilötunnuksen. Henkilötunnuksen saatuaan maahanmuuttaja hakeutuu Suomen sosiaaliturvan piiriin ja voi ilmoittautua TE-toimistoon sekä saada monia muita palveluita. Palveluiden järjestys oppaassa helpottaa ymmärtämään maahanmuuttoon liittyvän palvelupolun.

5.4.3 Helposti käytettävä opas

Haastattelemani maahanmuuttajat kokivat käsiin saatavan palveluoppaan helpommin käytettäväksi kuin internetistä luettavan oppaan. Perusteluksi tälle he mainitsivat, että läheskään kaikilla maahanmuuttajille ei alkuvaiheessa ole tietokonetta käytettävissään tai osaamista käyttää tietotekniikkaa. Suomen kielen taidottomuus vaikeuttaa myös tiedonhakua internetistä. Heidän mielestään palveluoppaan tulee olla sellaisessa muodossa, että se on helposti mukana kuljetettava sekä nopeasti saatavilla.

Palveluoppaan käytettävyyttä lisää Lapinlahden maahanmuuttajien keskuudessa jo pelkkä oppaan saatavuus. Maahanmuuttajat toivovat saavansa palveluoppaan haltuunsa mahdollisimman nopeasti kuntaan muutettuaan. Opasta tullaan tulostamaan maahanmuuttajien käyttöön Lapinlahden kunnassa. Palveluopas on paperinen ja ilman erillistä kansitusta. Tällöin opas on helppo ja edullinen tulostaa maahanmuuttajan käyttöön ja se on myös helposti mukana kuljetettava.

5.5 Tuotteen viimeistely

Tuotekehitysprosessin viimeinen vaihe on tuotteen viimeistely. Viimeistelyvaiheessa tuotetta kehitetään saadun palautteen mukaisesti. Tässä vaiheessa suunnitellaan myös tuotteen jakelu ja markkinointi. (Jämsä ja Manninen 2000, 80–81.) Lapinlahden kunnan maahanmuuttajien palveluoppaan halusin olevan asiakaslähtöinen, joten pyrin myös viimeistelyvaiheessa toteuttamaan heiltä saamiani kehitysideita.

Palveluoppaan mallikappaleen esittelin opinnäytetyön toimeksiantajalle, Ylä-Savon maahanmuutto-neuvoja Kaja Rahkemalle ja aikaisemminkin haastattelemilleni maahanmuuttajille. Mallikappaleesta sain hyvää ja kehittävää palautetta. Erityisen hyvänä he pitivät oppaassa olevien palveluiden paikannuskarttoja, valokuvia sekä avainsanoja. Yksi maahanmuuttaja toivoi oppaaseen vielä Lapinlahden kunnan seurakunnan ja kirkkojen esittelyn. Oppaan olen kuitenkin rajannut sisältämään alkuvaiheen maahanmuuttoon välttämättömien virastojen ja kotouttamista edistävien vapaa-ajan palveluiden informaation, joten uskonnot ja kirkot jätin oppaasta pois.

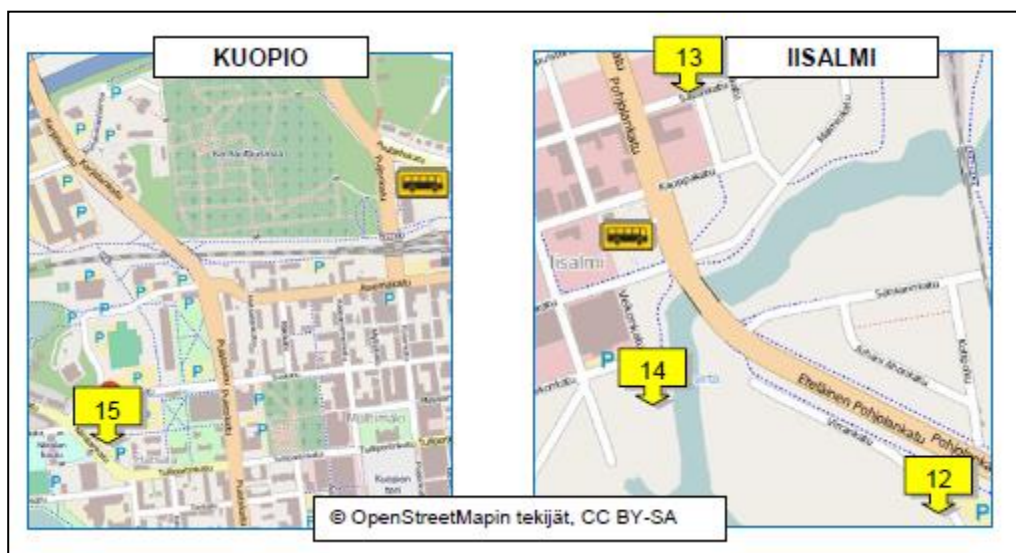
Kehittelyvaiheessa mallikappaleesta saamani palautteen perusteella tein muutamia lisäyksiä oppaaseen. Lisäsin oppaan sisältämään informaation luonnossa liikkumisen mahdollisuudesta, jonka tarkoitus on selventää maahanmuuttajille Suomessa olevia jokamiehen oikeuksia. Jokamiehen oikeudet ovat useille maahanmuuttajille tuntematon käsite. Luonnossa liikkumisen mahdollisuus voi toimia kotouttamista edistävänä sekä terveyttä ja hyvinvointia ylläpitävänä harrastustoimintana. Luonnossa liikkuminen mahdollistaa myös luonnonantimien keräämisen, joten se voi olla myös taloudellinen hyöty maahanmuuttajalle.

Tässä vaiheessa lisäsin oppaan avainsanoihin myös farsin kielen, koska se on kuntaan muuttavien Afgaani-pakolaisten kieli. Farsin kielen lisäyksen oppaaseen mahdollisti maahanmuuttoneuvoja Kaja Rahkeman yhteys farsin kielen kouluttajaan. Tässä vaiheessa tarkastutin myös oppaan englannin, ruotsin, viron, venäjän ja arabian kieliset avainsanat, joissa esiintyi muutamia virheellisyyksiä. Avainsanojen tarkistukseen ja korjaukseen sain apua maahanmuuttajaneuvojalta, Savonian kielten opettajalta sekä arabian kieltä äidinkielenään puhuvalta maahanmuuttajalta. Mallikappaleesta saamani palautteen perusteella päädyin lisäämään avainsanat myös oppaan sisällysluetteloon. Kuvassa 5 on nähtävissä osa valmiin palveluoppaan sisällysluettelosta.

Sisällysluettelo	
MAAHANMUUTTONEUVONTA.....	5
Immigration counseling / Immigration Rådgivning / Sisserändajate nõustamine / Консультации для иммигрантов / مساعدة المهاجرين / مهاجرت مشاوره	
MUUTTO LAPINLAHDELLE, OLESKELULUPA.....	7
Residence permit / Uppehållstillstånd för / Elamisluba / вид на жительство / تصريح الإقامة / اقامت اجازه	
SUOMEN KIELEN OPISKELU.....	12
Study Finnish language / Studera finska språket / Õpib soome keele / Финский язык / ف نلات دی زی ان آموزش / دراسات اللغة الفنلندية	

KUVA 5. Osa oppaan sisällysluettelosta (Mosaiyf 2013, 3.)

Oppaan mallikappale sisälsi vain Lapinlahden kartan. Mallikappaleesta saamani palautteen mukaisesti lisäsin oppaaseen myös Iisalmen ja Kuopion kartat. Maahanmuuttajat kertoivat tarvitsevansa niitä paikantaakseen välttämättömät käyntikohteet myös oman asuinkunnan ulkopuolella. Naapurikunnissa sijaitsevat maistraatti, vero- ja TE-toimisto sekä poliisin maahanmuuttotoimisto. Valmiin palveluoppaan alussa on Lapinlahden, Iisalmen ja Kuopion paikannuskarttasivu (kuva 6). Kartoissa on numeromerkinnät, jotka yhdistävät oppaassa esiteltyjen palveluiden sijainnit kartoille.



KUVA 6. Osa palveluoppaan paikannuskartta sivusta (Mosaiyf 2013, 4.)

Viimeistelyvaiheessa tein päätöksen, etten oppaaseen merkitse lähdeaineistoa, joista olin virastojen ja palveluiden tiedot hankkinut. Mielestäni oppaan tulee olla selkeä kokonaisuus, jossa on vain oppaan käyttäjälle oleellinen tieto. Lähdeluettelo palveluoppaassa olisi mielestäni ollut maahanmuuttajille täysin epäoleellinen ja jopa vaikeuttanut oppaan käyttöä. Ainoastaan käyttämistäni Papunetin selkokuvista ja oppaan kartoista on lähdetieto oppaassa. Näissä tapauksissa alkuperäislähteen merkitseminen oppaaseen antaa oikeuden käyttää kuvia yleiseen, mutta ei kaupalliseen jakeluun tulevassa tuotteessa.

Palveluoppaan jakelu on suunniteltu tapahtuvan kunnantalon infopisteessä, sosiaalityössä, kirjastossa, Kelan toimistossa, TE-toimistossa sekä maahanmuuttajaneuvojan välityksellä. Opas tulee myös Lapinlahden kunnan internetsivustolle. Kaikkien yhteistyötä kanssani tehneiden mielestä on tärkeää, että Lapinlahden kunnan maahanmuuttajien palveluopas päivitetään ja pidetään ajantasaisena. Näin tuote on käyttökelpoinen ja hyödynnettävissä tulevaisuudessakin. Oppaan päivittämisestä vastaa kunnan nimeämä vastuhenkilö.

Palveluopas on tehty maahanmuuttajia kuunnellen ja heidän tarpeensa huomioiden. Myös maahanmuuttajien kanssa työskentelevien henkilöiden mielipiteet oppaan tuotteistamiseksi on prosessissa huomioitu. Palveluoppaasta saamani palautteen mukaan se on soveltuva maahanmuuton alkuvaiheen ja kotoutumisen tueksi Lapinlahden kunnan alueen maahanmuuttajille.

6 POHDINTA

Suomalainen palvelujärjestelmä on maahanmuuttajille vieras. Se on monimutkainen ja toisistaan irrallaan oleva kokonaisuus, joka on vaikeasti hahmotettavissa myös suomalaisille. Opinnäytetyön tavoite ja tehtävä oli valmistaa maahanmuuttajien käyttöön kuntakohtainen palveluopas, joka helpottaa heidän arkeaan kotoutumisen alkuvaiheessa. Lähtökohtina palveluoppaan tuoteistamiselle on ollut asiakkaiden todellisuus ja tarpeet maahanmuuton yhteydessä.

Maahanmuutto lisääntyy koko ajan Suomeen sekä Lapinlahdelle. Pidän tätä suuntausta positiivisena ja tervetulleena, koska suomalaisten ikärakenne vanhenee vuosi vuodelta. Jo tällä hetkellä väestöllinen huoltosuhde on korkeimmillaan lähes viiteenkymmeneen vuoteen. Tulevaisuuden uhkana onkin, että huoltosuhde kasvaa edelleen suurten ikäluokkien saavuttaessa eläkeiän. Mielestäni eri kulttuurien lisääntyminen ja kohtaaminen yhteiskunnassamme lisää monimuotoisuutta sekä uskallusta ihmisten ja markkinoiden väliseen globalisaatioon. Maahanmuuton lisääntyminen tekee opinnäytetyöstäni ajankohtaisen ja tarpeellisen, etenkin kun Lapinlahden kunnan maahanmuuttajien ohjaustyön kehittäminen on alkuvaiheessa.

Omakehtainen kokemukseni maahanmuuttajan ohjauksesta on tuonut minulle ymmärrystä siitä, kuinka vaikea prosessi suomalaiseen yhteiskuntaan kotoutuminen on. Kokemukseni antoi minulle tarpeen ja innostuksen kehittää palveluopas Lapinlahden kunnan maahanmuuttajille. Tiedostaessani maahanmuuttajien tarpeet kuntakohtaiselle oppaalle, varmistuin oppaan olemassaolon tarpeellisuudesta ja tärkeydestä.

Opinnäytetyöprosessin aloitin keväällä 2013. Kokonaisuudessaan opinnäytetyö on ajallisesti valmistunut noin puolessa vuodessa. Jo näin lyhyessä ajassa olen huomionut maahanmuuttoon liittyvän tiedon hektisyyden, eli nopeatahtisen tiedon muuttumisen ja vaihtumisen. Tästä syystä opinnäytetyön lähdeaineistona on käytetty runsaasti sähköisiä lähteitä. Ajankohtaisin aineisto on aiheeseen saatavissa internetsivustoilta eikä kirjallisuudesta ole aiheen tutkimiseen saatavilla ajantasaista tietoa.

Opinnäytetyön raportissa avasin maahanmuuttoon liittyvää sanastoa sekä kerroin lainsäädännöstä ja velvollisuuksista joihin maahanmuuttajat joutuvat vastaamaan kotoutumisensa alkuvaiheessa. Sillä pyrin tuomaan esille opinnäytetyöni lukijalle maahanmuuton monimutkaisuuden ja velvoitteiden runsauden. Kielitaidottomuus, kulttuurin tuntemattomuus ja Suomen palvelujärjestelmän monimutkaisuus aiheuttavat maahanmuuttajalle epävarmuuden ja riittämättömyyden tunteita, jotka pitkittyessään vaikuttavat maahanmuuttajan toimintakykyyn ja vaikeuttavat kotouttamista.

Opinnäytetyöhön sisällytin kvalitatiivisen tutkimuksen palveluoppaan sisällön selvittämiseksi. Käytin oman tutkimukseni lisäksi myös aikaisempaa aiheesta tehtyä tutkimusta (Anttonen ja Moilanen 2008.) Niiden perusteella pystyin varmistumaan palveluoppaan sisällöllisestä tarpeesta ja tekemään asiakaslähtöisen ja maahanmuuttajien tarpeisiin vastaavan palveluoppaan. Sekä omassa että Anttonen ja Moilasan kvalitatiivisessa tutkimuksessa on haettu tutkimusaineiston kylläntymispiste eli haastattelujen vastausten toistuvuus. Tällöin haastattelun laajuus voidaan todeta riittäväksi (Hirsjärvi ym. 2012, 182). Mielestäni maahanmuuttajien tiedontarve maahanmuuton alkuvaiheessa ei tule muuttumaan huomattavasti vuosien saatossa. Tietoisuuden lisäämiseksi tulisi kotouttamistyötä kehittää ja näin voitaisiin helpottaa tulevaisuudessa sekä maahanmuuttajan kotoutumista että viranomaisten kotouttamistyötä.

Raportoin opinnäytetyöhöni myös palveluoppaan tuotteistamisprosessin. Palveluoppaan lähtökohtana on alusta alkaen ollut maahanmuuttajien tarpeet. Tuotteistamisprosessin raportoinnissa on nähtävissä tuotteistamisen eri vaiheet ja niiden merkitykset ja seuraukset lopputuotteeseen. Palveluoppaan tekemisen mielekkyys itselleni oli tiedossani jo opinnäytetyötä suunnitellessani. Olen aikaisemmin työskennellyt mainostoimistossa, jolloin sain hyvää kokemusta esitteiden ja ohjelehtisten suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tästä syystä palveluoppaan tekeminen valittujen sisältöjen mukaisesti oli mielestäni helppoa ja mielenkiintoista.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on saanut minut huomaamaan yhteistyön merkityksen ja moniammatillisuuden tärkeyden sekä yksilö- että yhteiskunnallisella tasolla. Prosessin aikana huomasin tarvitsevani toisen henkilön tukea ja arvioita tekemästäni työstä. Ne helpottivat työn jatkamista useissa tilanteissa, koska välillä yksin työskennellessäni koin turhautumisen ja epävarmuuden tunteita. Käytin apunani opponentteja, maahanmuuttajia sekä muita yhteistyötahoja opinnäytetyöni loppuun saattamiseksi. Yhteistyö lisäsi tietämystäni kunnallisesta ja kolmannen sektorin maahanmuuttajatyöstä. Vapaaehtoistyön merkitystä maahanmuuttajien kotouttamisen yhteydessä ei tule väheksyä.

Kotoutumisen ja siihen liittyen myös kotouttamisen tärkeyden merkityksen ymmärtäminen on prosessin aikana henkilökohtaisesti lisääntynyt huomattavasti. Vaikkakin tiesin jo ennen opinnäytetyöprosessia kotoutumisen vaikeuden, en ollut sisäistänyt kotouttamistyön merkitystä maahanmuuttajalle tai yhteiskunnalle. Mielestäni yhteiskunta ei ole myöskään sisäistänyt kotouttamis- ja monikulttuurisentyön tärkeyttä. Kaikkien Suomessa asuvien tulisi olla yhdenvertaisia yhteiskunnassamme. Tällä hetkellä viranomaistyö ja palvelujen saatavuus ei mielestäni ole yhdenvertaista maahanmuuttajien ja kantaväestön kesken. Syy sille on kulttuuri- ja kielierot, sekä ennakkoluulot maahanmuuttajia kohtaan.

Palveluoppaan tuotteistamisprosessin eri vaiheissa oli helposti huomattavissa viranomaisten ja maahanmuuttajien käsitysten ero sisällön tarpeen kokonaisuudesta. Tuotteistamisprosessin ideointivaiheessa määrittelin oppaan sisältöä oman oletukseni, aikaisempien oppaiden sekä viranomaisten ajatusten mukaisesti. Suunnittelu- ja kehittämissä vaiheissa haastattelin maahanmuuttajia ja kysyin heidän mielipiteitään suunnitelmieni pohjalta, jolloin eroavaisuudet sisällön tarpeesta tulivat esille. Maahanmuuttajat haluavat palveluoppaaseen huomattavasti vähemmän informaatiota kuin heidän kanssaan työskentelevät olettavat. Maahanmuuttajille tärkeintä on helposti ymmärrettävä ja selkeä opastus sekä tieto maahanmuuton velvoitteiden kokonaisuudesta. Haastatteluissa kävi myös ilmi, että maahanmuuttajien saamaa palvelua virastoissa vaikeuttaa eniten virastojen henkilökunnan kieli- taidottomuus tai uskalluksen puute käyttää vierasta kieltä. Maahanmuuttajat eivät vaadi täydellistä kielen osaamista vastapuolelta mutta toivovat, että viranomaiset pystyisivät auttamaan ja ohjeistamaan edes osittain yhteisellä ymmärrettävällä kielellä, joka useissa tapauksissa olisi englannin kieli.

Oma ammatillinen sosionomin (AMK) osaaminen lisääntyi ja kehittyi opinnäytetyöprosessin aikana maahanmuuttoon liittyvän tiedon ja monikulttuurisuuden osalta. Uskon, että opinnäytetyöni lisää myös lukijoiden ymmärrystä maahanmuuton monimutkaisuudesta ja maahanmuuttajatyön tärkeydestä. Ja toivon, että opinnäytetyönä tekemäni palveluopas pystytään hyödyntämään Lapinlahden kunnan maahanmuuttajatyössä ja näin helpottamaan maahanmuuttajien arkea, kotoutumista sekä heidän kotouttamistaan.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

ANTTONEN, Anita ja MOILANEN, Maarit, 2008. Suomussalmen kunnan maahanmuuttajien palveluopas ”tukea kotoutumiseen”. Savonia ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala Iisalmi. Opinnäytetyö. Sijainti: Iisalmi: Savonia ammattikorkeakoulu. Iisalmen kampus. Kirjasto.

ARKKITEHTUURI JA YMPÄRISTÖKULTTUURIKOULU LASTU. 2013. [verkkosivu] Lapinlahti: Lastu [Viitattu 2013-09-13]. Saatavissa: <http://www.lastu.fi/>

FORSANDER, Annika 2011. Fragmentoituvat muuttoliikkeet ja kansallinen politiikka. Julkaisussa Kontula, Osmo (toim.) Suomalaisen hyvinvoinnin ja onnellisuuden tulevaisuus. Helsinki: Väestöliitto, 98–114.

HALLAMAA, Teemu 2012. [verkkajulkaisu]. Helsinki: Yle [Viitattu 2013-07-13] Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/laiton_maahanmuutto_vaheni_euroopassa/6381736

HALLIKAINEN, Minna 2011. Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina ”Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä”. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaalinen ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Opinnäytetyö. Saatavissa: http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26407/Hallikainen_Minna.pdf?sequence=1

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA Paula 2012. Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Helsinki: Tammi.

HÄMÄLÄINEN, Kari ja SARVIMÄKI, Matti 2010. Vaikuttavaa kotouttamista [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus [Viitattu 2013-08-18]. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-05-30_003.html?s=0

JÄMSÄ, Kaisa ja MANNINEN, Elsa 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

KANANEN, Jorma. 2008. Kvali: kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

KASKIKUUSEN KANSALAIPOISTO 2013. [verkkosivu]. Kaskikuusen kansalaisopiston strategia 2008–2012. [Viitattu 2013-08-26]. Saatavissa: <http://www.kaskikuusi.fi/strategia.htm>

KORHONEN, Vesa ja PUUKARI, Sauli 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.

KUOPION KONSERVATORIO 2013. [verkkosivu]. Lapinlahden musiikkiopisto [Viitattu 2013-08-26]. Saatavissa: <http://www.kuopionkonservatorio.fi/lapinlahti>

KÄSITTELYAJAT 2013. [verkkajulkaisu]. Helsinki: Maahanmuuttovirasto [Viitattu 2013-09-19]. Saatavissa: http://www.migri.fi/asiointi/kasittelyajat/kasittelyajat_oleskeluluvat/1/0/perhesidehakemusten_jono

LAITTOAMAN MAAHANMUUTON TORJUNTA 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Sisäasiainministeriö [Viitattu 2013-07-18]. Saatavissa: http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/laittoman_maahanmuuton_torjunta

LAKI KOTOUTTAMISEN EDISTÄMISESTÄ L 30.12.2010/1386. Finlex. Lainsäädäntö [Viitattu 2013-05-21]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

LAPINLAHTI 2013. [verkkosivu]. Lapinlahti: Lapinlahden kunta [Viitattu 2013-06-14]. Saatavissa: <http://www.lapinlahti.fi/fi.iw3>

LAPINLAHDEN KUNTASTRATEGIA 2011–2017 2011. [verkkosivu]. Lapinlahti: Visiona ”elinvoimainen Lapinlahti 2025 [Viitattu: 2013-07-23]. Saatavissa: http://lapinlahti01.hosting.documenta.fi/kokous_vanhat/KOKOUS-1062-4-Liite-1.PDF

LAPINLAHDEN LUKIO JA TAIDELUKIO s.a. [verkkosivu]. Lapinlahti: Lapinlahden lukio ja taidelukio [Viitattu 2013-09-13]. Saatavissa: <http://www.lapinlahdenlukio.fi/erityispiirteita.htm>
 LAPINLAHTI SOSIAALITYÖ 2013. [verkkosivu]. Lapinlahti: Lapinlahden kunta [Viitattu 2013-09-13]. Saatavissa: http://www.lapinlahti.fi/fi/Tietoa_kunnasta/Organisaatio/Osastot/Perheosasto/Sosiaalityo.iw3

LAPINLAHTI TIEDOTTA 2013. [verkkosivu]. Lapinlahti: Lapinlahden kunta [Viitattu 2013-08-26]. Saatavissa: http://www.lapinlahti.fi/fi/Tietoa_kunnasta/Ajankohtaista.iw3?showmodul=149&newsID=70dd368d-de62-4467-8dd7-33e02f44bb2b

MAAHANMUUTON PERUSTEET 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Väestöliitto [Viitattu 2013-05-01]. Saatavilla: http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/maahanmuuton-perusteet/

MAAHANMUUTONTULEVAISUUS 2020 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Sisäasiain ministeriö [Viitattu 2013-07-25]. Saatavilla: http://www.intermin.fi/download/44618_Maahanmuuton_tulevaisuus_2020_.pdf?f9ad5860b446d088

MAAHANMUUTTAJABAROMETRI 2012 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Työ ja elinkeino ministeriö [Viitattu 2013-06-05]. Saatavissa: http://www.tem.fi/files/35826/Maahanmuuttajabarometri2012_11_2013.pdf

MAAHANMUUTTAJAT IKÄRYHMITÄIN 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Väestöliitto [Viitattu 2013-05-18]. Saatavissa: http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/maahanmuuttajat-ikaryhmittain/

MAAHANMUUTTAJIEN MÄÄRÄ 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Väestöliitto [Viitattu 2013-05-18]. Saatavissa: http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/

MUULLA PERUSTEELLA SUOMEEN 2013. [verkkosivu]. Maahanmuuttovirasto [Viitattu 2013-05-04]. Saatavissa: http://www.migri.fi/muulla_perusteella_suomeen

MUUTOKSENHAKU 2013. [verkkosivu]. Maahanmuuttovirasto [Viitattu 2013-09-12]. Saatavissa: <http://www.migri.fi/oleskeluluvat/muutoksenhaku>

MUUTTOLIIKETILASTO 2013. [verkkosivu]. Tilastokeskus [Viitattu 2013-06-24]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/muutl/index.html>

NEVALAINEN, Virpi 2013-05-27. Sosiaalijohtaja. [Haastattelu.] Lapinlahti: Lapinlahden kunta.

OPETUSMINISTERIÖ 2010. Kehittämisohjelma maahanmuuttajien kotouttamiseksi liikunnan avulla. [verkkodokumentti]. Opetusministeriö [Viitattu 2013-08-26]. Saatavilla: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/tr16.pdf?lang=fi>

PALUUMUUTTO JA ULKOSUOMALAISET 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Sisäasiainministeriö [Viitattu: 2013-05-04]. Saatavissa: http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/paluumuutto_ja_ulkosuomalaiset

PALUUMUUTTO 2013. [verkkosivu]. Maahanmuuttovirasto [Viitattu 2013-05-02]. Saatavissa: <http://www.migri.fi/paluumuutto>

PALVELUKYSELYIDEN RAPORTTI 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö [Viitattu 2013-07-24]. Saatavissa: <http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/159bd3d6-4c72-4bfe-98db-ab6ffc9018e5/Palvelukyselyt+2012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=159bd3d6-4c72-4bfe-98db-ab6ffc9018e5>

PALVELUKYSELYIDEN TULOKSET 2013. [verkkosivu]. Työ ja elinkeinoministeriö [Viitattu 2013-06-06]. Saatavissa: http://www.tem.fi/files/35827/Palvelukyselyt_2012_12_2013.pdf

PORTAANPÄÄN KRISTILLINEN OPISTO s.a. [verkkosivu]. Lapinlahti: Portaanpään kristillinen opisto [Viitattu 2013-09-13]. Saatavissa: <http://www.portaanpaa.fi/koulutukset/>

RAHKEMA, Kaja 2013-06-19. Kysely maahanmuuttaja oppaasta/ehdotus sen tuottamiseksi [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Miia Mosaiyf.

SELKOKESKUS s.a. [verkkosivu]. Helsinki: Papunet. [Viitattu 2013-09-24]. Saatavissa: <http://papunet.net/selkokeskus/koulutus/selkokielen-perusteet-kurssi/selkokielen-maaritelma.html>

SEURUSTELUSUHDE 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Maahanmuuttovirasto [Viitattu 2013-05-04]. Saatavissa: http://www.migri.fi/perheenjasenen_luokse_suomeen/hakemuksen_tayttaminen/suomen_oleskeluluvan_saaneen_perheenjasen/puoliso/seurustelusuhde

SMOLANDER, Anja 2013-09-17. Opinto-ohjaaja. [puhelinkeskustelu.] Lapinlahti: Portaanpään kristillinen opisto.

SUOMEN KUNTALIITTO 2013. Monikulttuurisuus ja maahanmuutto [verkkosivu]. Suomen kuntaliitto [Viitattu 2013-05-20]. Saatavissa: <http://www.kunnat.fi/asiatuntijapalvelut/aek/maahanmuutto/Sivut/default.aspx>

SÄÄDÖSMUUTOSTEN HAKEMISTO s.a. Finlex. Lainsäädäntö [Viitattu 2013-07-17]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2010/20101386>

TILASTOKESKUS 2013. [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu 2013-06-25]. Saatavissa: http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#turvapaikanhakijat

TURVAPAIKKA SUOMESTA 2013. [verkkojulkaisu]. Helsinki: Maahanmuuttovirasto [Viitattu 2013-06-23]. Saatavissa: http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2013. Kotoutumisen seuranta. [verkkosivu]. Työ- ja elinkeinoministeriö [Viitattu 2013-05-13]. Saatavissa: <http://www.tem.fi/index.phtml?s=5007>

TYÖNVÄLITYSTILASTO 2013 [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu 2013-08-27]. Saatavissa: http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=030_tyonv_tau_103_fi&ti=Ty%F6%2D+ja+elinkeinoministe-ri%F6n+ty%F6tt%F6myystietoja+kunnittain&path=../Database/StatFin/tym/tyonv/&lang=3&multilang=fi

TYÖVOIMAN MAAHANMUUTTO 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Sisäasiainministeriö [Viitattu 2013-05-04]. Saatavissa: http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/tyovoiman_maahanmuutto

ULKOMAALAIHLAKI L 30.4.2004/301. Finlex. Lainsäädäntö [Viitattu 2013-07-18]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301#L2P11>

ULKOMAIDEN KANSALAISET 2013. [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu 2013-05-04]. Saatavissa: http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

VIERASKIELISET SUOMESSA 2013. [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu 2013-06-24]. Saatavissa: https://www.stat.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_tie_001_fi.html

VIITA, Markku 2013-08-29. Työyhteisön ja työn kehittäminen. [luento.] Iisalmi: Savonia ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan yksikkö.

VÄESTÖTILASTO s.a. [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu 2013-08-25]. Saatavilla: http://193.166.171.75/Dialog/varval.asp?ma=060_vaerak_tau_107&ti=V%E4est%F6+kielen+mukaan+sek%E4+ulkomaan+kansalaisten+m%E4%E4r%E4+ja+maa%2Dpinta%2Dala+alueittain+1980+%2D+2012&path=../Database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi

VÄESTÖLIITTO 2013. [verkkosivu]. Helsinki: Väestöliitto [Viitattu 2013-05-01]. Saatavissa: http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/

VÄESTÖN ENNAKKOTILASTO 2013. [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu: 2013-04-29]. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/vamuu/2013/07/vamuu_2013_07_2013-08-22_tie_001_fi.html

VÄESTÖRAKENNE 2012. Tilastotietokannat [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu 2013-05-19]. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_kuv_004_fi.html

VÄESTÖRAKENNETILASTO 2012. [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu: 2013-08-14]. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_tie_001_fi.html

W. CHAN, Kim ja MAUBORGNE, Renee 2006. Sinisen meren strategia. Jyväskylä: Gummerus

YLÄ-SAVON KUNTIEN YHTEINEN KOTOUTTAMISOHJELMA 2011–2015 2011. [verkkojulkaisu]. Iisalmen kaupunki [Viitattu 2013-06-16]. Saatavissa: <http://www.iisalmi.fi/loader.aspx?id=0dc34c10-897e-4740-b011-45d5d205fcee>

YRITTÄJÄT JA ELINKEINOT 2013. [verkkosivu]. Lapinlahti: Lapinlahden kunta [Viitattu 2013-09-13]. Saatavissa: http://www.lapinlahti.fi/fi/Yrittajat_ja_elinkeinot.iw3

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSIÄ

Maahanmuutosta:

1. Millaisia kokemuksia yleisesti maahanmuutosta on?
2. Mitä vaikeaa Suomeen muutossa on?
3. Mitä tietoa tarvitaan muuttaessa Suomeen/kuntaan?
4. Mistä tarvittu tietoa on hankittu?
 - a. Mistä tieto olisi helppo hankkia?
5. Mikä helpottaisi kotoutumista?

Palveluoppaasta:

1. Mitä tietoa palveluoppaan tulee sisältää?
2. Millaisessa muodossa tiedon tulee palveluoppaassa olla?
3. Mistä palveluopas tulisi saada?

Kommentteja Ylä-Savon maahanmuuttajien olemassa olevasta oppaasta:

LIITE 2: ALUSTAVA SUUNNITELMA PALVELUOPPAAN SISÄLLÖSTÄ

MUUTTO

POLIISI/ LUPA-ASIAT <ul style="list-style-type: none"> • oleskelulupa • ajokortti • passi • henkilökortti • ym 	MAISTRAATTI <ul style="list-style-type: none"> • maahanmuuton rekisteröinti • muuttoilmoitus • henkilötunnus
KELA <ul style="list-style-type: none"> • sosiaaliturva • asumisentuet • kelakortti ▪ 	PANKKI <ul style="list-style-type: none"> • tiliasiat

TYÖ JA KOULUTUS

TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO <ul style="list-style-type: none"> • Alkukartoitus/kotoutumissuunnitelma • ilmoittaudu työttömäksi • Työnhaku/koulutushaku • yrittäjyys 	KUNNAN OPISKELUMAHDOLLISUUDET <ul style="list-style-type: none"> • lukiot • portaanpään kristillinen opisto
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TERVEYSPALVELUT

KRIISI TILANTEET

<ul style="list-style-type: none"> • HÄTÄTAPAUKSET • TERVEYKESKUS <ul style="list-style-type: none"> ○ lääkäri ○ hammashuolto • LÄÄKKEET <ul style="list-style-type: none"> ○ apteekki 	<ul style="list-style-type: none"> • sosiaalipäivystys • turvakoti
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

VAPAA-AIKA

ASUMINEN

<ul style="list-style-type: none"> • Harrastusmahdollisuudet <ul style="list-style-type: none"> ○ liikunta ○ kansalaisopisto ○ muut harrasteet 	<ul style="list-style-type: none"> • Vuokra-asunnot • omistus asunnot • asuminen • muuttaessa
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MUUTA TIETOA

<ul style="list-style-type: none"> • KUNNAN NETTISIVU • MAAHANMUUTTONEUVOJA • MUUT VALTAKUNNALLISET NEUVONNAT

Tervetuloa

Welcome

Välkommen Tere tulemast

Добро пожаловать مرحبا بكم
خوش آمدید



MAAHANMUUTTAJAN PALVELUOPAS

Maahanmuuttajan palveluopas on tehty helpottamaan Lapinlahdelle muuttoa ja kotoutumisen alkuvaihetta.

Palveluopas sisältää maahanmuuttajan alkuvaiheessa tarvitsemat virastot ja palvelut sekä kotoutumista tukevia palveluja.

Oppaan tehnyt: Miia Mosaiyf, Savonian ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyönä 2013

Oppaan valokuvat: Miia Mosaiyf

Selkokuvat papunetin kuvapankki, www.papunet.fi, Sclera, Elina Vanninen, Sergio Palao, Annakaisa Ojanen

Sisällysluettelo

MAAHANMUUTTONEUVONTA	5
Immigration counseling / Immigration Rådgivning / Sisserändajate nõustamine / Консультации для иммигрантов / مساعدة المهاجرين / مهاجرت مشاوره	
MUUTTO LAPINLAHDELLE, OLESKELULUPA	7
Residence permit / Uppehållstillstånd för / Elamisluba / вид на жительство / تصريح الإقامة / اقامت اجازة	
SUOMEN KIELEN OPISKELU	12
Study Finnish language / Studera finska språket / Õpib soome keele / Финский язык / ف نلاندی زب ان آموزش / دراسات اللغة الفنلندية	
TYÖNHAKU	15
Employment services / Jobbsökande / Töötus / Поиск работы / البحث عن وظيفة / کار جستجو	
VEROTUS, VEROKORTTI	17
Tax card / Att betala skatt / Maksude maksmine / Налог / الا ضرائب دفع / ملا يات ك ارب	
LASTEN PÄIVÄHOITO JA KOULU	18
Child Day Care and school / Barnomsorg och skola / Lasteaiad ja koolid / уход за детьми и школы / والدروس الأطف / والدروس الأطف / والدروس الأطف / والدروس الأطف	
LUKIO JA AMMATILLINEN KOULU	20
vocational training, high school / Yrkesutbildning, high school / kutseõpe, gümnaasium / Училище, средняя школа / ال تدريب / ال تدريب / ال تدريب / ال تدريب	
TERVEYSPALVELUT	21
If you become ill / Om du blir sjuk / Juhul kui jääte haigeks / Если вы заболели / إذا مرضت / شديد د بماراگر	
HARRASTUSMAHDOLLISUUKSIA	25
Hobbies / Hobby / Hobid / Увлечения / هوايه / سرگرمی	
ASUMINEN	29
Rental apartment / Hyresrätter / Korterüürimine / Аренда квартир / شقة اسد تجار / آرمان اجاره	
LISÄTIETOJA SUOMESSA ASUMISESTA	30
More information living in finland	

★ Oppaan merkinnät:



palvelu on maksuton



palvelu on maksullinen

Jos merkintää ei ole, osa palveluntarjoajan palveluista on maksullisia ja osa maksuttomia.



1. MAAHANMUUTTONEUVONTA

★ Maahanmuuttoneuvonta	★ Immigrationcounseling	★ immigrations- rådgivning
★ Sisserändajate nõustamine	★ Консультации для иммигрантов	★ مساعدة المهاجرين
	★ مهاجرت مشاوره	



www.iisalmi.fi/maahanmuuttoneuvonta







Maahanmuuttoneuvoja auttaa maahanmuuttoon liittyvissä asioissa (oleskelulupa, maistraatti, suomen kielen kurssit ym.).

Maahanmuuttoneuvoja on tavattavissa Lapinlahdella joka toinen viikko.

OSOITE - ADDRESS	Kaskikuusen kansalaisopiston opettajanhuone, Mykkäläntie 2 73100 Lapinlahti
AVOINNA - OPEN	parilliset viikot ke klo 10.00–14.00
PUHELIN – PHONE	Kaja Rahkema 040 6740 179

Maahanmuuttoneuvoja palvelee

suomen , englannin , viron  ja venäjän  kielellä

Tulkkipalvelut

★ Tulkkipalvelut	★ Interpreter service	★ tolkservice
★ Tõlgi teenus	★ услуги переводчика	★ خدمة مترجم فوري
	★ ترجمہ خدمات	

Jos yhteistä kieltä viranomaisen ja maahanmuuttajan välillä ei ole

- pakolaisena ja turvapaikanhakijana maahan muuttaneella on oikeus tulkkipalvelun käyttöön virastoissa
- maahanmuuttajalla on oikeus tulkkipalveluun niissä asioissa jotka tulevat vireille viranomaisen aloitteesta.

www.ouka.fi/oulu/tulkkipalvelu

www.jyvaskyla.fi/sote/tulkkipalvelu

2. MUUTTO LAPINLAHDELLE

★ Oleskelulupa	★ residence permit	★ uppehållstillstånd för
★ elamisluba	★ вид на жительство	★ تصريح الإقامة
	★ اقامت اجازه	

OLESKELULUPA



Kun oleskelet Suomessa yli 3 kuukautta, tarvitset oleskeluluvan.

Oleskelulupaa haetaan poliisilta.

Oleskelulupaa eivät tarvitse Pohjoismaiden kansalaiset, Euroopan unionin (EU) jäsenvaltioiden sekä Islannin, Liechtensteinin, Norjan ja Sveitsin kansalaiset.

<http://www.migri.fi/>

Maahanmuuttotoimisto

POLIISI

Immigration Office - Pohjois-Savon Poliisilaitos

OSOITE - ADDRESS Suokatu 44 B 70101 KUOPIO	PUHELIN – PHONE ma-pe klo 09.00–11.00 071 875 6598	AVOINNA - OPEN ma-pe klo 09.00–16.00
--------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------------



AJANVARAUS – BOOKING APPOINTMENTS

www.poliisi.fi
ma-pe klo 09.00–11.00
071 875 6598

OTA MUKAAN – TAKE WITH YOU

- Passi

REKISTERÖITYMINEN



★ Rekisteröi asuminen Suomessa	★ Register your housing in Finland	★ registrera ditt boende i Finland
★ Registreerige kodu Soomes	★ Зарегистрировать размещение в Финляндии	★ سجل السكن الخاص في فنلندا
	★ در اقامت محل نام ن بيت في فنلندا	

Kun muutat Suomeen sinun nimi, syntymäaika, kansalaisuus, perhesuhdetiedot ja osoite rekisteröidään.

EU-kansalainen rekisteröityy ensin poliisilla ja sen jälkeen maistraatissa.

Rekisteröinnin jälkeen saat kotiin postissa **henkilötunnuksen** (social security number)

http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/kotikunta_ja_vaestotiedot/Ulkomaalaisten-rekisterointi/

Maistraatti



OSOITE - ADDRESS	PUHELIN – PHONE	AVOINNA - OPEN
Virrankatu 2 74101 IISALMI	02 955 39511	ma-pe klo 09.00–16.00



OTA MUKAAN TAKE WITH

- Passi
- Oleskelulupa
- Avioliittotodistus
- Lasten syntymätodistukset

SOSIAALITURVA

★ Sosiaaliturva	★ The social security	★ Social trygghet
★ Sotsiaalkindlustuse	★ Социальное обеспечение	★ الضمان الاجتماعي
	★ اجتماعی امدادیت	

Olet oikeutettu Kelan sosiaaliturvaan, kun asut Suomessa vakituisesti.

Kelalta saa turvaa esimerkiksi asumiseen, opiskeluun tai työttömyyteen.



Sosiaaliturva oikeutta täytyy hakea Kelan toimistossa.

Kela-kortti tulee sinulle kotiin kun kela myöntää sinulle oikeuden sosiaaliturvaan.

Ota Kela-kortti mukaan terveyskeskukseen, sairaalaan ja apteekkiin.

<http://www.kela.fi/muutto-suomeen>

Kela

Kansaneläkelaitos

OTA MUKAAN – TAKE WITH YOU

- Henkilötunnus
- Passi
- Oleskelulupa



OSOITE - ADDRESS

Asematie 8

73100 LAPINLAHTI

PUHELIN – PHONE

020 63411

AVOINNA - OPEN

ma-pe 09.00–12.00 ja
13.00–16.00

PANKKI

★ Pankkitili	★ Bank account	★ bankkontot
★ Pangakonto	★ Банковский счет	★ الحساب المصرفي
	★ بانك کی حساب	

Suomessa tarvitset pankkitilin. Lähes kaikki maksut suoritetaan pankkitilin kautta.

Pankkitiliin on saatavilla pankkiautomaattikortti, jolla pystyy nostamaan käteistä rahaa pankkiautomaatista.

Pankkitilin verkkopankkitunnuksilla voi maksaa laskuja Internetissä sekä asioida useissa verkkopalveluissa.

OTA MUKAAN – TAKE WITH YOU

- Henkilötunnus
- Passi

Avaa pankkitili haluamaasi pankkiin.

Pankit Lapinlahdella



 Säästöpankki
OSOITE – ADDRESS Juhani Ahontie 2 73100 LAPINLAHTI
PUHELIN – PHONE 029 041 2610
AVOINNA – OPEN ma–pe 09.30–15.30



POP Pankki

OSOITE – ADDRESS

Linnansalmentie 26
73100 LAPINLAHTI

PUHELIN – PHONE

020 791 1250

AVOINNA – OPEN

ma-pe 09.30–16.00



OSUUSPANKKI

OSOITE – ADDRESS

Asematie 1
73100 LAPINLAHTI

PUHELIN – PHONE

010 258 8501

AVOINNA – OPEN

ma-pe 09.30–16.30

3. SUOMEN KIELEN OPISKELU

★ Suomen kielen opiskelu	★ study the Finnish language	★ att studera finska språket
★ Õpib soome keele	★ Финский язык	★ دراسات اللغة الفنلندية
	★ زبان آموزش ف نلاندی	

Suomen kielen taito helpottaa kotoutumaan Lapinlahdelle.

Suomen kieli on tärkeää työssä, koulussa ja vapaa-ajalla.

Suomen kieltä voi opiskella itsenäisesti tai ryhmissä.

Suomen kielen opiskelu itsenäisesti

Kirjasto



★ Kirjasto	★ Library	★ bibliotek
★ Raamatukogu	★ Библиотека	★ مكتبة
	★ کتابخانه	

Lainaa kirjastosta suomen kielen oppikirja ja opiskele kotona suomen kieltä.

Lainaamiseen tarvitset **kirjastokortin**. Saat sen maksutta kirjastosta.

Kirjastosta voi lainata kirjoja, cd-levyjä ja dvd-levyjä.

Kirjastossa on käytettävissä tietokone.

www.infopankki.fi/fi/elama-suomessa/suomen-ja-ruotsin-kieli

OTA MUKAAN – TAKE WITH YOU

- Kirjastokortti

LAPINLAHDEN KIRJASTO



OSOITE - ADDRESS	PUHELIN - PHONE
Mykkäläntie 2, 73100 Lapinlahti	040 4883 275
AVOINNA - OPEN	
Syyskuu–Huhtikuu ma–ke klo 10.00–19.00 to–pe klo 10.00–17.00 la klo 10.00–15.00	Toukokuu–Heinäkuu ma–ke 10.00–19.00 to–pe 10.00–17.00

VARPAISJÄRVEN KIRJASTO

OSOITE - ADDRESS	PUHELIN - PHONE
Kirjastontie 1, 73200 Varpaisjärvi	040 4883 274
AVOINNA - OPEN	
ma–ti klo 12.00–19.00 ke–pe klo 10.00–16.00	

Suomen kielen opiskelu ryhmässä

★ Suomen kielen koulutus	★ Finnish language courses	★ träning i finska
★ Soome keele kursused	★ Курсы финского языка	★ مدرسة اللغة الفنلندية
	★ زب ان مطالعه	
	★ ف نلاندی	

Kurssit ovat ryhmä opetusta.

Suomen kieltä voit opiskella Lapinlahdella

1. TE-toimiston järjestämällä kurssilla



2. Kaskikuusen kansalaisopiston kurssilla

(Suomen kieltä voi opiskella myös Iisalmen, Kuopion ja Siilinjärven kansalaisopistoissa.)

Kaskikuusen

Kansalaisopisto



Kansalaisopisto järjestää suomen kielen koulutusta.

Koulutus alkaa syyskuussa ja loppuu huhtikuussa.

Ilmoittaudu koulutukseen Internetissä tai soittamalla toimistoon.



ILMOITTAUDU KURSSILLE	OSOITE – ADDRESS Lapinlahti	OSOITE - ADDRESS Varpaisjärvi
<ul style="list-style-type: none"> • toimisto puhelin – phone 040 488 3202 • www.opistopalvelut.fi/kaskikuusi/ 	Kirjasto Mykkäläntie 2 73100 Lapinlahti	Varpaisjärven koulu Koulutie 1 73200 Varpaisjärvi

4. TYÖNHAKU

★ Työnhaku	★ seeking work	★ jobbsökandet
★ Töötus	★ Поиск работы	★ البحث عن وظيفة
	★ کار جسد تجو	

Ilmoittaudu työ- ja elinkeinotoimistossa jos olet työtön.

Työ- ja elinkeinotoimistosta saat tietoa:

- opiskelusta
- työpaikoista
- työnhakemisesta
- koulutuksesta.

Maahanmuuttajalla on oikeus kotouttamista tukeviin koulutuksiin kuten esimerkiksi suomen kielen kurssiin.

Alkuvaiheen palveluita ovat:

- perustieto Suomesta ja kotikunnasta
- neuvonta ja ohjaus
- alkukartoitus
- kotoutumissuunnitelma
- kotoutumiskoulutus.

Maahanmuuttajien palvelut saa lisälmen työ- ja elinkeinotoimistossa.

Työ- ja elinkeinotoimisto

eli TE-toimisto



OSOITE - ADDRESS	PUHELIN – PHONE	AVOINNA - OPEN
Karjalankatu 3 74100 Iisalmi	0295 043 500	ma–pe klo 09.00–16.00
Tietoa työ- ja elinkeinotoimiston kotoutuja-asiakkaalle – more information: http://www.te-info.fi/		

Työ- ja elinkeinotoimistosta tehdään **kotoutumisen alkukartoitus sekä kotouttamissuunnitelma.**

http://www.mol.fi/mol/fi/00_tvonhakijat/04_maahanmuuttajien_palvelut/index.jsp
<http://www.mol.fi/etusivu/index.html>



OTA MUKAAN – TAKE WITH YOU

- henkilötunnus
- Passi
- Oleskelulupa
- Työ- ja opiskelutodistukset (viralliset käännökset alkuperäisistä)

5. VEROTUS

★ Verokortti	★ Tax card	★ skattekort
★ Maksude maksmine	★ Hanor	★ دفع الضرائب
	★ ملايات كارت	

Vero on pakollinen maksu.

Kun menet työhön, tarvitset verokortin. Verokortti on maksuton.

Palkasta vähennetään veroprosentin verran ennakkovero.

Verokortin voit tilata Internetistä: www.vero.fi/verokortti, puhelimella 020 697 000 tai käymällä verotoimistossa.

Lapinlahden lähin verotoimisto on lisämessä.

https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Ulkomailta_Suomeen

Verotoimisto



OSOITE – ADDRESS	PUHELIN – PHONE	AVOINNA - OPEN
Luuniemenkatu 3 Iisalmi	020 612 000	ma-pe klo 09.00–15.00 kesällä klo 09.00–12.00



6. PÄIVÄHOITO JA KOULU

★ Lasten päivähoito ja koulu	★ Child Day Care and school	★ dagvård och skola
★ Lasteaiad ja koolid	★ уходе за детьми и школы	★ الرعاية الأطفال والمدرسة
	★ روزانه مراقبت مرکز کودک و مدرسه	

Lapinlahden kunta järjestää päivähoitoa alle kouluikäisille lapsille.

Päivähoito hakemus jätetään joko päiväkotiin tai sosiaalitoimistoon.

Päivähoito järjestetään perheen ja lapsen tarpeen mukaan.

Päivähoidossa lapsi oppii ryhmätoimintaa sekä nopeasti suomen kielen.

Lapsi voi aloittaa esikoulun 6-vuotiaana.

Esikoulut toimivat päiväkodeissa tai kouluissa.

http://www.lapinlahti.fi/fi/Tietoa_kunnasta/Organisaatio/Osastot/Perheosasto/Paivahoito_ia_esiopetus.iw3

Peruskoulut

Kaikilla Suomessa asuvilla 7–16-vuotiailla on oppivelvollisuus.

Peruskoulu kestää 9 luokkaa.



Opetus, ruoka ja oppimateriaalit ovat ilmaisia.

Peruskoulussa käydään joka viikko maanantaista perjantaihin. Poissa voi olla jos on sairas.

Koulussa opitaan tarpeellisia tietoja ja taitoja.

Lapinlahden kunnassa on 6 perusopetuksen koulua.

Peruskoulun suorittettuaan voi jatkaa opiskelua lukiossa tai ammattikoulussa.

Lapsi menee kotia lähinnä olevaan kouluun.



7. LUKIO JA AMMATILLINEN KOULUTUS

★ Lukio	★ high school	★ Gymnasiet
★ Gümnaasium	★ Средняя школа	★ مدرسة ثانوية
	★ دې پر س كان	

Lapinlahden lukio ja taidelukio

Lukio on yleissivistävä koulu.

Lukioon voi hakeutua peruskoulun jälkeen tai jos on suorittanut sitä vastaavan oppimäärän tai jos on muutoin riittävät edellytykset lukio-opinnoista suoriutumiseen.

Lapinlahdella on yleislukio ja kuvataidelukio.

OSOITE – ADDRESS	LISÄTIETOJA – MORE INFORMATION
Kivistöntie 2 73100 Lapinlahti	040 488 3212



Portaanpään kristillinen opisto

★ Ammattitutkinto, lukio, taide opinnot	★ vocational training, high school, art studies	★ Yrkesutbildning, gymnasie, konst
★ kutseõpe, gümnaasium, kunst	★ Училище, средняя школа, художественное образование	★ التدريب المهني، والمدرسة التأهيلية، تعليم الفن
	★ ای، حرفه آموزش مطالعات دبیرستان، هنر	

Portaanpään kristillisessä opistossa voi opiskella

- Peruskoulun opinnot aikuisena
- Lukio-opinnot
- Lapsi- ja perhetyön perustutkinto
- Aikuisten ammatillista koulutusta
- Taidekoulutusta
- Myös maahanmuuttajille suunnattua koulutusta



8. TERVEYSPALVELUT

★ Jos sairastut	★ If you become ill	★ om du blir sjuk
★ Juhul kui jääte haigeks	★ Если вы заболели	★ إذا مرضت
	★ شدید بیمار اگر	

Terveyspalvelut ovat kaikkien saatavilla.

Alle 18-vuotiaan terveyspalvelut ovat maksuttomia.

Terveyskeskus

Lääkäri

Terveyskeskuksesta saat lääkäripalvelut.

Jos sairastut ja tarvitset lääkäriä, soita ja varaa aika lääkärille.

Jos asia on kiireellinen, lääkäriin pääsee samana päivänä.

Jos asia ei ole kiireellinen, lääkärin vastaanotolle pääsee muutamassa viikossa.



TERVEYSKESKUS LAPINLAHTI		
OSOITE – ADDRESS	PUHELIN – PHONE	AVOINNA - OPEN
Kansantie 10, 73100 Lapinlahti	017 2720 411	ma-to klo 08.30–22.00 pe klo 09.30–22.00 la-su klo 10.00–21.00

TERVEYSKESKUS VARPAISJARVI		
OSOITE – ADDRESS	PUHELIN – PHONE	AVOINNA - OPEN
Mäkitie 3, 73200 Varpaisjärvi	040 4883 461	ma-to klo 08.00–16.00 pe klo 10.00–15.00



Lapinlahden terveyskeskus: lääkäri ja hammashuolto

OTA MUKAAN
TAKE WITH YOU

- Kelakortti

Hammashuolto



Hammashuolto järjestetään terveyskeskuksessa.

Edistää suun ja hampaiden hyvinvointia.

Lapset ja nuoret kutsutaan hammashuoltoon noin 2 vuoden välein.

Hammashuoltoon on varattava aika soittamalla.

Jos hammas on kipeä, pääsee hammaslääkärille usein samana päivänä.

HAMMASHUOLTO LAPINLAHTI	
OSOITE – ADDRESS	PUHELIN – PHONE
Kansantie 10, 73100 Lapinlahti	ma–pe klo 07.30–14.00 040 4883 561
HAMMASHUOLTO VARPAISJÄRVI	
OSOITE – ADDRESS	PUHELIN – PHONE
Mäkitie 3, 73200 Varpaisjärvi	ma–pe klo 7.30–14.00 040 4883 565
SÄRKYPÄIVYSTYS	
la—su 017 186 611	

Apteekki



★ Lääkkeet	★ Medicines	★ mediciner
★ Ravimid	★ Медикаменты	★ الأدوية
	★ دارو	

Lääkkeitä myydään vain apteekissa.

Joihinkin lääkkeisiin tarvitaan lääkäriltä resepti.

Joitakin lääkkeitä saa ilman reseptiä.

Lääkäri lähettää e-reseptin apteekkiin.

Apteekissa tarvitset kelakortin kun haet lääkärin määräämiä lääkkeitä.



OTA MUKAAN – TAKE WITH YOU

- Kelakortti

APTEEKKI LAPINLAHTI	
OSOITE – ADDRESS	AVOINNA - OPEN
Ystintie 1	ma-pe 09.00–18.00
73100 Lapinlahti	la 09.00–14.00
	su 12.00–14.00
APTEEKKI VARPAISJARVI	
OSOITE – ADDRESS	AVOINNA - OPEN
Urheilutie 1	ma-pe 08.30–18.00
73200 Varpaisjärvi	la 09.00–13.00

Hätätapaus SOS

★ Hätätapaus	★ Emergency	★ nödsituation
★ Hädaolukord	★ Аварийный	★ حالة طوارئ
	★ اورژانس	

Hätätapaus on kiireellinen vaaratilanne, jossa ihmisen henki, terveys, omaisuus tai ympäristö on vaarassa.

Soita hätänumeroon 112

- jos tarvitset ambulanssia.
- tulipalo tai muu vaaratilanne
- huomaat rikoksen.



Jos soitat 112

- kerro oma nimi
- mitä on tapahtunut
- missä on tapahtunut
- vastaa kysymyksiin
- sulje puhelu kun saat luvan.



9. HARRASTUSMAHDOLLISUUKSIA

★ Harrastuksia	★ Hobbies	★ hobbyer
★ Hobid	★ Увлечения	★ هوايه
	★ سرگ رمی	

Lapinlahdella on paljon mahdollisuuksia erilaisille harrastuksille.

Kunnan tavoitteena on antaa jokaiselle kunnan asukkaalle mahdollisuus harrastaa.

Muutamia harrastusmahdollisuuksia Lapinlahdella:

Kansalaisopisto



Kaskikuusen kansalaisopisto tarjoaa monipuoliset harrastus mahdollisuudet.

Kursseilla voi harrastaa esimerkiksi taideaineita, musiikkia, liikuntaa sekä opiskella kieliä.

Kursseja järjestetään eri paikoissa sekä Lapinlahdella että Varpaisjärvellä.

Kursseille pitää ilmoittautua ennakoon.

ILMOITTAUDU KURSSILLE

- toimisto puhelin – phone 040-488 3202
- <https://www.opistopalvelut.fi/kaskikuusi/>

LIIKUNTAPALVELUT

★ Liikunta ja urheilu

★ Exercise and sports

★ idrott och sport

★ Sport

★ Спорт

★ رياضة

★ تربيت بدني و ورزش

Haminamäen urheilupuisto

11

Lapinlahden keskustassa



- Monitoimitalo
 - Liikuntayhdistysten toimintaa



- liikuntasali
- salibandy
- kuntosali
- juoksurata



- Yleisurheilu ja palloilu
 - yleisurheilukenttä
 - pesäpallo
 - jalkapallo
 - koripallo
 - skeittaus



- Jäähalli
 - luistelua hallissa sekä ulkokaukalossa
 - jääkiekko
 - ringette



- Hiihto ja kuntoilu
 - valaistut hiihtoreitit
 - ensilumen latu



Kuntosali Ripsakka



OSOITE – ADDRESS

Asematie 8
73100 Lapinlahti

AVOINNA - OPEN

ma–pe 15.00–21.00



- kuntosali
- tatami
- ammuntarata



Lapinlahden naisvoimistelijat ry

Lapinlahden naisvoimistelijat järjestävät jumppaa ja tanssillista liikuntaa naisille, miehille ja lapsille.

Naisvoimisteliijoilla on erilaisia ryhmiä 3-vuotiaista alkaen.

Liikuntaryhmiä on Lapinlahden keskustan alueella sekä Lapinlahden kylillä.



ILMOITTAUDU INTERNETISSÄ

<http://lapinlahdennv.sportisaitti.com/tunnit-maksut/maksut-ja-ilmoittautuminen/>

Luonnossa liikkuminen

★ Luonto

★ Nature

★ Naturen

★ Loodus

★ Природа

★ طبيعة

★ طبيعت



Lapinlahden metsät ja vesistöt tarjoavat hyvät mahdollisuudet liikkua ja virkistäytyä luonnossa.

Suomessa saa liikkua vapaasti luonnossa

- kävellen, pyöräillen ja hiihtämällä
- poimia marjoja, sieniä ja kukkia
- kalastaa.

Toisen pihalle ja peltoalueille ei saa mennä.

Luonnolle ja ihmisille ei saa aiheuttaa häiriötä tai vahinkoa.



[http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Luonto/Jokamiehen oikeudet\(16989\)](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Luonto/Jokamiehen oikeudet(16989))

10. ASUMINEN



Suomessa joko vuokrataan tai ostetaan oma asunto eli koti.

Asuntoja on mahdollista löytää paikallislehden tai Internetin ilmoituksista.



Vuokra-asunnosta täytyy tehdä aina kirjallinen vuokrasopimus.

Vuokra-asunnosta maksetaan vuokra, sähkö, lämmitys ja muut asumiskustannukset joka kuukausi.

KERROS- JA RIVITALOISSA PITÄÄ NOUDATTAA TIETTYJÄ SÄÄNTÖJÄ.
ESIMERKIKSI:

- Klo 22.00–06.00 on yörauha, silloin ollaan hiljaa.
- Wc- ja muihin viemäreihin ei laiteta jätteitä.
- Jätteet ja roskat viedään ulkona olevaan yhteiseen jäteastiaan.
- Asunnossa on oltava toimiva palovaroitin.

<https://www.vvo.fi/asukkaalle/asuminen/asukastoiminta/talotoimikunta/asiakirjamappi/>

Lapinlahden Kaskihovi

- | | | |
|---------------------|--------------------|----------------------|
| ★ Asunnon vuokraus | ★ Rental apartment | ★ att hyra en bostad |
| ★ Korterit üürimine | ★ Аренда квартир | ★ استئجار شقة |
| | ★ آپارتمان اجاره | |

Lapinlahden kunnan vuokra-asuntoja vuokraa Lapinlahden Kaskihovi.

Vuokra-asuntoja on Lapinlahdella, Varpaisjärvellä ja Alapitkällä.

Jätä hakemus saadaksesi vuokra-asunto Kaskihovilta.

LISÄTIETOJA – MORE INFORMATION
VUOKRA-ASUNTO HAKEMUKSET

- <http://www.kaskihovi.fi/>

LISÄTIETOA SUOMESSA ASUMISESTA MORE INFORMATION LIVING IN FINLAND

- Eri aiheista oppaita maahanmuuttajalle:
<http://peda.net/veraja/kuopio/vasta/oppaat>
- Kela, maahanmuuttajan sosiaaliturva:
<http://www.kela.fi/maasta-ja-maahanmuutto>
- Poliisi, oleskeluluvat:
<https://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/2AAEDD24A6F1B346C22577CF004A8A31?opendocument>
- Sairaanhoido maahanmuuttajalle:
http://www.kela.fi/muutto-suomeen_jos-sairastut
- Tietoa EU:n ulkopuolelta suomeen muuttaville:
<http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/>
- Tietoa Suomeen muuttamisesta ja elämästä Suomessa
<http://www.infopankki.fi/>
- Ulkomaalainen työssä Suomessa:
http://www.mol.fi/mol/fi/02_tyosuhteet_ja_lait/02_ulkom_suomessa/index.jsp
- Ylä-Savon maahanmuuttajaoppaat:
www.iisalmi.fi/maahanmuuttoneuvonta